



EL MEDIADOR FAMILIAR Y LA MEDIACIÓN EDUCATIVA

TRABAJO FIN DE MÁSTER

AUTORA: FÁTIMA ROMERO RAMÍREZ

TUTORA: CELIA MARTÍNEZ ESCRIBANO

Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la comunicación

Universidad de Valladolid

Segovia. Julio 2016

ÍNDICE

RESUMEN/ABSTRACT	2
1.INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	4
2.MARCO JURÍDICO	5
3.MARCO TEÓRICO	9
3.1. EL CONFLICTO	9
3.2. LAS EMOCIONES	12
3.3. LA FAMILIA	13
4.LA MEDIACIÓN FAMILIAR	15
4.1. ANTECEDENTES MEDIACIÓN FAMILIAR.....	17
4.2. MODELOS DE REFERENCIA EN MEDIACIÓN FAMILIAR.....	18
4.3. FIGURA DEL MEDIADOR.....	19
4.4. PROCESO DE MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN DEL MEDIADOR	28
4.4.1. Acuerdo de mediación	36
4.5. SÍNTESIS.....	37
CAPÍTULO II	41
5.LA EDUCACIÓN SOCIAL	42
5.1. ANTECEDENTES EDUCACIÓN SOCIAL.....	43
5.2. MODELOS DE REFERENCIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN EDUCACIÓN SOCIAL.....	44
5.3. FIGURA DEL EDUCADOR SOCIAL.....	47
5.4. PROCEDIMIENTO E INTERVENCIÓN DEL EDUCADOR SOCIAL EN MEDIACIÓN FAMILIAR	53
CAPÍTULO III	63
6.ANÁLISIS. MEDIADOR VS EDUCADOR SOCIAL EN MEDIACIÓN FAMILIAR.....	64
7.CONCLUSIONES	74
Referencias.....	75
Legislación	78
Anexos	79
Anexo 1. Modelo solicitud por ambas partes.....	80
Anexo 2. Modelo citación a la sesión informativa.....	81
Anexo 3. Modelo acta constitutiva.....	82
Anexo 4. Ficha de desarrollo del proceso.....	84
Anexo 5. Justificante de celebración de las sesiones de mediación.....	84
Anexo 6. Acta final SIN acuerdo de mediación.....	85
Anexo 7. Acta final CON acuerdo de mediación.....	86
Anexo 8: Cuestionario de satisfacción.....	87
Anexo 9. Cuestionario de satisfacción con la actuación de los mediadores.....	89

RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Máster se ha desarrollado a partir de la importancia que tiene la mediación como método de resolución extrajudicial de conflictos en nuestros días, profundizando en la mediación familiar.

Se ha desarrollado un análisis jurídico y social desde dos puntos de vista. Por un lado, se han destacado los elementos que intervienen en el procedimiento y la figura del mediador, y por otro, se ha desarrollado la mediación familiar como función del Educador Social y la figura de este profesional para con la mediación, indicando las características y aspectos que comparten para el desarrollo de la mediación familiar, así como las diferencias que existen entre ambas profesiones, el procedimiento que se sigue y el lugar que ocupa el profesional en cada ámbito concreto. De manera que se ha pretendido dar visibilidad a la profesión del mediador y a la necesaria formación en mediación y resolución extrajudicial de conflictos como formación complementaria para los Educadores Sociales.

Palabras clave: Mediación familiar, mediador, educador social, educación social, mediación educativa.

ABSTRACT

The Master's final Assignment described here was developed starting from the importance of mediation as a method of resolution in non-judicial conflicts and focusing on family mediation.

A social and juridical analysis were developed. From a point of view were analyzed all elements that take part to the process and the mediator professional figure. On the other hand, another actor, who can take part to the family's mediation, the social educator, was considered; underlining all the aspects and the characteristics, the process and the actual role that each one plays in real situations. It was given visibility to the professional figure of the mediator and to the necessary formation in extra-judicial conflicts resolution as a complementary study for social educator.

Keywords: family mediation, mediator, social educator, social education, educational mediation

1. INTRODUCCIÓN

El cuestionamiento e interés por conocer a fondo la mediación familiar, así como las diferencias y puntos de unión que existen entre dicha mediación y la mediación propia de Educación Social (profesión de la que provengo) ha ido surgiendo a lo largo del Máster. Durante esta etapa hemos podido aprender qué es la mediación (profesión), los diferentes ámbitos susceptibles de mediación, así como la figura del mediador¹ y el procedimiento de mediación extrajudicial.

El trabajo que se propone supone una aportación no sólo para la profesionalización de la mediación si no para la práctica socioeducativa de la Educación Social.

La organización de este documento es claramente identificable pues se divide en tres partes (“Capítulo I, II y III”). En el primero de ellos, puede encontrarse un recorrido por la regulación legislativa sobre mediación tanto en Europa como en España. Luego de adentrarnos jurídicamente en el tema que se trata, se efectuará una revisión bibliográfica a partir de varios autores que han tratado la mediación y su procedimiento, así como la figura del mediador y el posible acuerdo al que llegan las partes. En una segunda parte, denominada “Capítulo II”, se encontrará una revisión bibliográfica para clarificar y poder comprender qué se entiende por Educación Social, las funciones propias del educador social haciendo especial hincapié en la mediación y la figura de éste en mediación familiar. En último lugar, con el “Capítulo III”, podremos descubrir un análisis comparativo de las figuras del mediador y del educador social y las aportaciones de una para con la otra en lo relativo a la mediación familiar.

La finalidad de este Trabajo Fin de Máster es clarificar la mediación como proceso extrajudicial y como función del educador social; visibilizar la mediación como profesión y reforzar la mediación como formación complementaria para los y las Educadores Sociales.

¹ Con el fin de facilitar la lectura a lo largo de este trabajo se utilizará el genérico en masculino para referirnos tanto al mediador como a la mediadora. De igual manera se hará uso del masculino para hacer referencia tanto a las educadoras como a los educadores sociales.

CAPÍTULO I

2. MARCO JURÍDICO

Para poder adentrarnos en la mediación familiar como tal, es preciso aportar un marco normativo del que parte todo procedimiento de mediación en general y de mediación familiar en particular. Para ello, se dará cuenta de la normativa a nivel europeo y estatal; de acuerdo con Arsuaga & Martín (2013, p. 30):

a) **A nivel europeo**

En el marco europeo podemos encontrar diversas Recomendaciones, referencias legislativas y Directivas que promueven tanto la regulación e impulso de la mediación en general, como de la mediación familiar en particular. A continuación se exponen brevemente:

- ✓ Recomendación europea 12/1986 que obliga a los Jueces de los Estados miembros a intentar que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo de forma amistosa, independientemente del momento en el que se encuentren durante el proceso judicial.
- ✓ Recomendación 1/1998, de 21 de enero, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre mediación familiar. En esta Recomendación se reconoce la mediación familiar como método adecuado para la resolución de conflictos surgidos en el seno familiar. De ahí que se apueste por la mediación familiar e insista a los gobiernos de los Estados miembros a fomentar la mediación familiar o, en el caso de que la hubiera, fortalecer la normativa o regulación actual, así como los principios en los que se asienta.
- ✓ Recomendación 10/2002, de 18 de septiembre, sobre mediación en materia civil. Aquí se ponen de manifiesto principios primordiales para el fomento de la mediación.
- ✓ La Convención Europea sobre el ejercicio de los derechos del niño (aprobada el 25 de enero de 1996), realizada por el Consejo de Europa.
- ✓ El Reglamento 2201/2003, relativo a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental. Tanto este Reglamento (art. 55 e), como la Convención Europea sobre el

ejercicio de los derechos del niño, impulsan recurrir a la mediación como método para la resolución de los conflictos familiares.

- ✓ Libro Verde sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil². Este texto fue presentado en Bruselas por la Comisión de las Comunidades Europeas en 2002. A partir de esta publicación se comenzó a dialogar y reflexionar sobre “las ventajas e inconvenientes de esta metodología” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 31).
- ✓ Directiva 2008/52/CE. Esta Directiva es la reglamentación más significativa con respecto a la mediación, en tanto es en ella donde se incluyen cuestiones más concretas y con validez en todos los Estados miembros: los principios básicos por los que ha de regirse toda mediación, la validez de un acuerdo (título ejecutivo) de mediación en los demás Estados de la Unión Europea, entre otras. El plazo para que los Estados desarrollaran esta normativa fue hasta el 21 de mayo de 2011. De manera que obliga a cada Estado a legislar en materia de mediación otorgándole un escenario jurídico duradero, a fin de que los acuerdos alcanzados tengan un respaldo legal apropiado. No obstante, permite que cada Estado legisle en materia de mediación de la forma que considere más óptima, por lo que la Directiva es un instrumento de mínimos.
- ✓ Resolución del Parlamento Europeo de 13 de septiembre de 2011, que “trata sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales que, además, contiene indicaciones sobre el desarrollo de la Directiva” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 32).

b) **A nivel nacional**

A nivel estatal podemos encontrar referencias legislativas, leyes autonómicas y la Ley estatal sobre mediación familiar.

- ✓ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. En esta Ley se hace mención especial a la prohibición de utilizar la mediación en los casos de violencia contra la mujer. En

² Libro Verde, disponible en castellano en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=ES>

el art. 44.5 se señala expresamente “en todos estos casos está vedada la mediación”.

- ✓ Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. En la exposición de motivos se indica que las partes pueden solicitar al Juez, en cualquier momento, acudir a mediación para resolver el litigio y suspender el proceso judicial, interviniendo el Juez en el caso de no alcanzar un acuerdo. Además, se apuesta por la mediación como un método de resolución de conflictos voluntario que puede reducir las “consecuencias derivadas de una separación o divorcio (...)” y en especial garantizar la protección del interés superior del menor”. Asimismo, en la *disposición final tercera* se expresa que:

“El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de Ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas”

Como puede observarse en lo expresado en la *disposición final tercera*, ya se consideran los principios de la mediación.

- ✓ Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, surgida tras la obligatoriedad de la Directiva europea. Cumple con los aspectos señalados en la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

La ley 5/2012 regula el ámbito de aplicación, plazos e instituciones de mediación, principios informadores de la mediación, estatuto mínimo del mediador, el procedimiento de mediación y la ejecución de los acuerdos.

- ✓ 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. “Las normas de este real decreto son de aplicación a los mediadores y las instituciones de mediación que desarrollen su actividad profesional al amparo de lo dispuesto en la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles” (art. 2 RD).

- ✓ Las Leyes autonómicas³ regulan, en su mayoría, la mediación familiar. Algunas de ellas surgieron con anterioridad a la Ley estatal 5/2012, como es el caso, por ejemplo de Cataluña, que fue la primera Comunidad Autónoma en aportar una regulación al respecto. Sin embargo, no todas las Comunidades Autónomas tienen regulación en materia de mediación, rigiéndose por tanto conforme a la Ley estatal (5/2012). Estas Comunidades son: Extremadura, Comunidad Foral de Navarra, Región de Murcia, Ceuta y Melilla.

³ Puede consultarse la legislación vigente en materia de mediación según Comunidad Autónoma en: <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Mediacion/Normativa-y-jurisprudencia/Leyes-Autonomicas/>

3. MARCO TEÓRICO

A continuación se exponen una serie de conceptos o elementos que se considera conveniente aclarar brevemente puesto que intervienen en todo proceso de mediación familiar. Así identificamos el conflicto, las emociones y la familia.

3.1. El conflicto

Se considera preciso hacer mención directa al conflicto en tanto es aquello que está presente en la vida diaria y es inherente en las relaciones entre las personas y como tal, también en mediación.

A pesar de la multitud de definiciones que podemos encontrar de conflicto, intentado ajustarnos a una definición que contemple las relaciones de pareja y por consiguiente que se enmarque en la institución familiar, creemos conveniente rescatar la definición de conflicto que aporta Zaccagnini (2015): “es una confrontación de intereses subjetivos que se produce entre personas socialmente relacionadas” (p. 44).

A continuación se expone en la Tabla una clasificación de conflictos en función de las causas del mismo, donde se recoge de forma esquemática los conflictos más habituales y relevantes:

Tipología de Conflictos	Situaciones de Ruptura o Conflicto Familiar
RELACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Emociones intensas.• Percepciones erróneas o estereotipos.• Comunicación mediocre o error en la comunicación.• Comportamiento negativo repetitivo.	<ul style="list-style-type: none">• Odio, agresividad, por expectativas no satisfechas.• Atribución a malas intenciones basadas en suposiciones.• Largo tiempo sin hablarse para evitar discusiones• Cotidianidad de gritos, insultos, falta de respeto.

<p>INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de información para tomar una decisión correcta o constructiva. • Información errónea. • Diferentes interpretaciones de datos. • Diferentes procedimientos de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • La familia suele desconectar quién les puede ayudar. • Tienen información suficiente para tomar una decisión, pero las partes piensan en términos diferentes. • Después de la consulta profesional, el problema persiste porque cada una de las partes escucha una cosa diferente.
<p>INTERESES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada parte cree que para satisfacer sus necesidades se han de sacrificar las otras. • Carácter competitivo percibido o real. • Intereses sustantivos. • Intereses de procedimiento. • Intereses psicológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los progenitores perciben que quieren lo mismo al mismo tiempo. • Diferentes presupuestos para calcular pensiones. • Diferente percepción del tiempo que pasan los hijos e hijas con el cónyuge con quien no viven. • Mientras una de las partes prefiere un juicio, puede ser que la otra prefiera acuerdos privados. • Las dos partes necesitan un clima de confianza pero atribuyen a la otra el hecho de que no exista.
<p>ESTRUCTURAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pautas destructivas de comportamiento e interacción • Desigualdad del poder y autoridad. • Factores geográficos, físicos o ambientales. • Restricciones de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato físico o psicológico entre los miembros de la familia. • La Ley favorece económicamente a uno de los cónyuges. • Se produce una relación de víctima-victimario. • Tienen trabajos y horarios diferentes y poco compatibles.

<p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de creencias incompatibles o percibidas como incompatibles. • Diferentes modos de vida, ideología y de religión. • Diferentes criterios de evaluación. • Metas valiosas intrínsecamente excluyentes. • Imposición por la fuerza de valores sobre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • La pareja difiere de cómo educar a los hijos/as, a qué tipo de escuela han de acudir, qué es una dieta sana. • Divergencias en cómo gastar el dinero, utilización del tiempo libre, idea de qué es una familia. • Creencia por parte de uno de los cónyuges de la superioridad de sus valores, sintiéndose legitimado para “salvar” a la otra parte, insultarle...
--	--

Figura 1. Tipología de conflictos y situaciones de conflicto familiar.

Fuente: Moore (1986) y Villanueva (2001), citado en Merino, 2013, p. 83.

Encontramos una serie de componentes que influyen tanto al conflicto en sí mismo como a las personas que lo viven. Estos elementos están presentes antes, durante y después del procedimiento de mediación. De igual manera, estos componentes (re)aparecen ante los Tribunales, pero aquí en mayor o menor medida, son reprimidos, es decir, “no es el lugar para ello”. Destacamos, de acuerdo con Arsuaga & Martín (2013, p. 17):

- La autoestima. Directamente ligado a la identidad de las personas, la cual se construye o destruye en la familia.
- Las emociones. El componente afectivo se encuentra en todo conflicto. Las emociones “son naturales y esenciales para resolver el conflicto, ya que ayudan a moverse a las personas” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 17).
- Relaciones de poder entre las partes. En este aspecto, la mediación o concretamente el mediador, es el encargado de velar por un equilibrio de poder entre las partes. “Lo importante no es el acuerdo que se pretende, sino el acompañamiento en la evolución sana del conflicto” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 17).

El conflicto, como se ha mencionado, es algo natural y no es negativo *di per se*, sino que la forma en la que nos posicionamos ante él (como posibilidad o como amenaza),

hará que se “viva” de una u otra forma. La mediación es un método a través del cual poder aprender de dicho conflicto, de manera que el posicionamiento se sitúe en la posibilidad de aprendizaje.

Reconocer la influencia de las emociones (componente afectivo del conflicto y que se tratarán en el apartado siguiente), identificarlas y abordar los sentimientos que agobian a las partes impidiéndolas tratar las cuestiones que les (pre)ocupan. Las emociones son una parte fundamental del conflicto y como tal, supone ser una tarea del mediador, a fin de que “no constituyan un obstáculo para llegar a acuerdos” (García, 2003, p. 174).

Es tarea del mediador conseguir que las partes reflexionen, de manera que puedan controlar las emociones y recordarles que “mientras están empantanados en la disputa generada por la crisis emotiva, no permiten avanzar el proceso, lo cual va en contra de sus intereses” (García, 2003, p. 175).

3.2. Las emociones

Las emociones se constituyen como cimiento de todo conflicto interpersonal. Así, siguiendo a Zaccagnini (2015) podemos afirmar que la emoción es “la evaluación que hace nuestra mente, en cada momento, de la situación vital en que nos encontramos, de cara a decidir qué hacer en cada momento” (p. 43). Es decir, si pensamos que

nos van bien las cosas” las emociones que sentiremos serán positivas, por lo que continuaremos reproduciendo lo que hacíamos hasta ahora, y al contrario. Por su parte, también podemos enfrentarnos a pensamientos positivos y negativos a la vez, lo que conlleva una “emoción conflictiva que nos bloquea (Zaccagnini, 2015, p. 43).

De acuerdo con Vecina (2006, p. 9), las emociones son amagos de respuesta a un acontecimiento, pudiendo ser negativas o positivas, adaptándose a la situación y que se dan a conocer visualmente mediante la expresión facial. Si bien es cierto que las más específicas son aquellas cuyo origen es negativo (asco, miedo, tristeza...), también es cierto que las emociones positivas pueden verse reflejadas en los rostros (alegría, satisfacción...). El motivo por el que socialmente puede darse más “importancia” a las emociones negativas es porque, desde todos los tiempos, expresiones como el miedo han

podido “salvar” al individuo de situaciones de peligro, y esas expresiones faciales o posibles actuaciones ante lo negativo, son en gran medida, compartidas por todos los seres humanos. Sin embargo, las emociones positivas ante un mismo acontecimiento, pueden dar lugar a una larga serie de actuaciones de diversa índole, como reírse, saltar, bromear...

Luego de adentrarnos generalmente por el mundo de las emociones, hemos de comentar que aunque son más conocidas y posiblemente más útiles para la supervivencia las emociones negativas (puede verse representado cuando una familia acude a resolver los conflictos por la vía contenciosa), gran cantidad de estudios determinan que las emociones positivas amplían la manera de pensar, abriendo nuevos caminos y buscando nuevos recursos, además de ser placentero el hecho de sentir las y tener más beneficios a corto y largo plazo. Por lo que puede extraerse la idea de que la mediación “ayuda” a que se potencien esas emociones positivas, intentando controlar las negativas para que la satisfacción de las partes pueda producirse y dure en el tiempo.

3.3. La familia

Es indiscutible que en una familia con hijos, son éstos los que más afectados se ven por el divorcio o separación de sus progenitores. No obstante, la manera en que se afronte el conflicto influirá en gran medida en los hijos. Es por ello que la mediación es un método que beneficia a los descendientes.

Actualmente no es posible hablar de un tipo concreto de familia, puesto que se ha pasado de concebir únicamente como familia a la nuclear a reconocer como tal a las familias monoparentales, reconstruidas, las parejas de hecho...

Llegados a este apartado, no podemos pasar por alto otra cuestión relevante de las familias, los modelos de familia, para poder hacernos una idea de los más comunes en España, y es que, ellos pueden influir tanto a la hora de afrontar un divorcio (incluyendo a los hijos), como afrontar un procedimiento de mediación, la predisposición para ello y la forma en que se desarrolla.

Siguiendo a Serra & Bujalance (2015, pp. 226-235), podemos diferenciar seis modelos de “estilos educativos” que nos dan a conocer la relación educativa entre padres

e hijos. Para poder tener una idea general de cada “modelo”, se van a analizar: el tipo de familia y la comunicación que se da en cada una de ellas.

- a) **Modelo Autoritario:** El tipo de familia que proyecta este modelo queda relegada a años atrás cuando el único que tenía las normas y reglas era el adulto, quien se hacía respetar autoritariamente. Si bien es cierto que hoy en día quedan algunos resquicios de este modelo, no se da completa e únicamente. Los padres se comunican poco entre ellos y nada con los hijos y el ambiente en casa es de tensión.
- b) **Modelo Democrático-Permisivo:** En este tipo de familias se da la igualdad de posiciones entre el padre y la madre. Siempre buscan llegar al acuerdo con los hijos si se proyecta algún conflicto, lo que puede dar lugar a una sumisión por parte de los padres en este tipo de modelo. La comunicación es continua, pues todo aquello que se hace (incluidas las reglas), se lleva a consenso entre los miembros de la familia, porque todos tienen los mismos derechos, pudiendo los progenitores caer en la permisividad.
- c) **Modelo Delegante:** La familia depende de la familia de origen de uno de los cónyuges, que “adopta” a la pareja de éste. Los padres de los hijos, pasan a ser los abuelos, y los padres biológicos se convierten en “amigos” o confidentes de sus hijos. Con respecto a la comunicación, no se da como tal, pues existe el miedo a decir lo que se cree por la posibilidad de arriesgarse a perder su situación familiar, existen mentiras e intentos de esconder las verdades que se piensan.
- d) **Modelo sacrificante:** En este tipo de familia se vive por y para el sacrificio, los miembros de la pareja pueden estar en polos opuestos (sacrificio-egoísmo) o estar en guerra (ver quien se sacrifica más por la familia). Nunca satisfacen pequeños placeres con la idea de tener mayor número en el futuro, y están continuamente sacrificándose por dar todo a sus hijos sin esperar nada a cambio, porque es su labor como padres. La comunicación se basa en ver satisfechas las necesidades de los hijos, y en intentar que se reconozca su sacrificio; mientras los hijos hacen todo lo posible por ver divertirse y disfrutar a los padres.

- e) **Modelo Intermitente:** En las familias donde se desarrolla este modelo se está continuamente cambiando de un modelo a otro, sin explicación alguna. La comunicación se desarrolla poco o nada segura, pues los argumentos de los miembros de la familia no son seguros, siempre con dudas, mensajes contradictorios...
- f) **Modelo Hiperprotector:** Este modelo define a las familias cerradas, las más protectoras, donde los padres sólo hacen lo que los hijos quieren sin dejarles crecer personalmente ni tomar sus decisiones, haciéndole la “vida fácil”. La comunicación se basa en el afecto y el amor incondicional, y la preocupación porque los hijos estén siempre bien.

Es importante aclarar que estos modelos no son rígidos ni todas las familias se han de enmarcar en uno u otro, pudiendo ser autoritarios en algunos aspectos o hiperprotectores en otros. Sin embargo, sirven de referencia para poder enmarcar dentro de un modelo o hacernos una idea de las actuaciones generales que se llevan a cabo dentro de un sistema familiar.

4. LA MEDIACIÓN FAMILIAR

La filosofía y la práctica de la mediación consiste en empoderar a los ciudadanos y facilitarles herramientas para resolver por sí mismos los conflictos en los que puedan verse inmersos, y eso supone una mejora social y un avance indudable hacia la paz social (Arsuaga & Martín, 2013, p. 16).

Aportar una única definición de “mediación familiar” resulta complicado dada la multitud de definiciones que podemos encontrar, e incluso hay autores que consideran que una definición acota la práctica en mediación y no recoge lo que en realidad la mediación familiar es. Es por ello que decidimos, a pesar de la amplitud de la definición, partir de lo que por mediación se entiende de acuerdo a la legislación. Así, conforme a la Ley 5/2012 entendemos la mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente

alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador” (art. 1). Es por ello que la mediación es un método autocompositivo.

La mediación puede darse en el ámbito intrajudicial o extrajudicial en función de si se da dentro del Juzgado (impulsados por el Juez o un intermediario –intrajudicial-) o fuera de éste –extrajudicial-, iniciada por las partes en conflicto. A lo largo de estas páginas se hará referencia casi exclusivamente a la mediación extrajudicial.

Cabe señalar que toda mediación es voluntaria durante todo el procedimiento, es decir, que cualquiera de las partes que intervienen en mediación (mediador y/o las partes) puede dar por finalizado el procedimiento en cualquier momento. Esto es así cumpliendo con uno de los principios que rigen toda mediación, recogidos en la Ley citada en líneas anteriores. Además de la voluntariedad, encontramos otros principios fundamentales como son la *confidencialidad* (la mediación tiene un carácter privado tanto para las partes como para el mediador, y la información que sea manifestada, no podrá ser utilizada en un proceso judicial posterior), *imparcialidad* (el mediador ha de respetar los puntos de vista de cada parte, sin posicionarse por alguna postura, asegurando el equilibrio entre las partes) y *neutralidad* (es obligación del mediador no interferir en las opiniones de las partes como tampoco en el acuerdo que adopten las partes).

A continuación se tratará de forma más específica a qué nos referimos cuando hablamos de mediación familiar, la figura e intervención del mediador en el procedimiento de mediación, las particularidades del posible acuerdo y el lugar que ocupa el “conflicto” durante todo el procedimiento.

La mediación familiar “se configura en el Derecho español, como un medio de resolución de conflictos que puedan surgir en la convivencia familiar, ya sea entre padres-hijos, cónyuges o miembros de una pareja, hermanos, parientes, abuelos, etc.” (Cazorla, 2016, p. 33) e integra una asistencia jurídica, psicológica y social, ofreciendo a las partes un espacio de tiempo y un lugar neutral (Merino, 2013, p. 25).

La mediación familiar se constituye como tal en el momento en que se han de abordar las necesidades e intereses de las personas que la componen, más aún en el caso de personas con discapacidad, menores y personas dependientes. En el caso de parejas con hijos, se tratarán diversas cuestiones relativas a la separación y divorcio, tales como la guarda y custodia, régimen de visitas, uso y disfrute de la vivienda familiar, etc.

Cabe remarcar que la mediación en general y la mediación familiar en particular es un procedimiento no terapéutico, donde las partes dialogan con la ayuda de un mediador. Se hace especial hincapié en la comunicación y en reforzar los vínculos de manera positiva, eludiendo la culpa y remarcando las responsabilidades.

4.1. Antecedentes mediación familiar

Antes de consolidarse la mediación como un servicio público y privado y constituirse como una profesión, ha sido practicada por todas las sociedades, en la medida en que los conflictos entre dos partes eran resueltos a través de la negociación y/o con la ayuda de un tercero que aparecía como el “moderador” de la controversia. Citamos, por ejemplo, los jueces de paz.

Si nos centramos en los antecedentes de la mediación familiar como tal, diversos autores señalan su aparición en Estados Unidos y en Canadá en la década de los 60, aunque termina por establecerse como alternativa para la resolución de conflictos en 1978. En lo que respecta a Europa, aparece en Francia en la década de los 80 como un recurso privado hasta 1990 que se institucionaliza. Es en 1995 cuando se produce un reconocimiento legal al respecto con la Ley 125/1995, de 8 de febrero.

En Inglaterra se instaura en la década de los 70, “la mediación podía ser aplicada en sustitución de la vía contenciosa para afrontar disputas matrimoniales e incentivar la cooperación entre las partes durante la tramitación o después del divorcio” (García, 2003, p. 29).

A lo largo del tiempo, los servicios de mediación se han ido extendiendo por diferentes países (Alemania, Países Bajos, Noruega, Bélgica, Italia, etc.). No es hasta 1990 cuando podemos encontrar la primera experiencia en España de mediación, con el “Programa de mediación para la Separación y el Divorcio”, aprobado por el Ministerio de Asuntos Sociales en Madrid (García, 2003, p. 34).

Tras la promulgación de la Recomendación (98)1, sobre mediación familiar en Europa, comienza a promoverse e instaurarse la mediación. Fue Cataluña la primera Comunidad Autónoma española que legisló en esta materia. Posteriormente, y a fin de cumplir con la fecha límite que la Directiva Europea 2008/52/CE impuso a los Estados

miembros para legislar en materia de mediación, España lo llevó a cabo con el Real Decreto-Ley 5/2012, y finalmente se aprobó la actual Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

4.2. Modelos de referencia en mediación familiar

La práctica en mediación parte de una forma de hacer, de un paradigma, tal es así que se han desarrollado diferentes modelos o enfoques que guían la práctica en mediación. A continuación daremos cuenta brevemente de los tres modelos más significativos en mediación (García, 2003, pp. 61-64).

a) **Modelo de Harvard**

La mediación aparece como una negociación donde las partes colaboran para la resolución del conflicto con la asistencia de un tercero (experto en Derecho), formado en mediación.

Este modelo se caracteriza por desvincular a las partes del problema, enfocar la intervención en los intereses y menos en las posiciones de las partes y producir alternativas beneficiosas para ambas partes, pues se considera que existen multitud de opciones, y no una única respuesta.

b) **Modelo Transformativo**

Los impulsores de este modelo son Bush y Folger, quienes apuestan por la “comunicación y relaciones interpersonales de las partes” (García, 2003, p. 62) como punto de partida.

Cobra mayor importancia las habilidades personales y las capacidades de las personas que la consecución del acuerdo, en tanto se centra más en un cambio de posiciones, un cambio o mejora en la relación entre las partes. Es por ello que se considera un enfoque terapéutico.

c) **Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb**

Este modelo parece ser el más completo, en tanto entiende la mediación como un sistema⁴ donde cobra importancia tanto conseguir un acuerdo entre las partes como la comunicación y relación entre ellas. Sitúa la comunicación como prioridad en todo el procedimiento, puesto que se considera que para poder llegar a un acuerdo (no enfrentamiento) es preciso cambiar la forma de comunicarse. “Cualquier manifestación del mediador debe tener su respuesta, y ésta, a su vez, es la que fundamentará la posterior actuación del mediador” (García, 2003, p. 64).

Es función del mediador promover una comunicación diferente entre las partes, de manera que cambie la relación entre ellas y posteriormente pueda llegarse al acuerdo.

Teniendo en cuenta los diferentes modelos o enfoques que pueden servir, en mayor o menor medida, como guía de la práctica mediadora, cabe remarcar que en la práctica profesional no es posible seguir un único modelo de forma pura, de manera que las técnicas, estrategias y formas de hacer del mediador, de entender el procedimiento y los agentes que intervienen en él, variarán en función de cada caso concreto. Es por ello que las escuelas se “entrelazan” en la práctica, aunque el mediador se posicione en una u otra filosofía y formas de hacer, ya que si toda intervención del mediador va asociada a la adaptación de la mediación según el contexto y caso concreto, no es posible seguir un único modelo estricta y rigurosamente.

4.3.Figura del mediador

Para poder comprender la figura del mediador en mediación familiar, se hace preciso aportar la definición que de mediador ofrece la Directiva 2008/52/CE en su art. 3 b):

Todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación

⁴ De acuerdo con García (2003), un sistema es el conjunto de elementos interrelacionados, en el que, el estado de cada uno, depende del estado en que estén los otros. Lo que afecta a uno, afecta a los demás. Un sistema es algo más que la suma de sus partes. La persona tiene un universo y, además, la relación.

El “feedback” supone que todos funcionamos de forma circular: si le pasa algo a A, también a B y viceversa (p. 63).

o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.

Como se ha apuntado en el marco jurídico, las aportaciones de la Directiva son amplias, de manera que cada Estado pueda posteriormente regular las características y formación de la figura del mediador. De esta forma, se entiende al mediador como esa tercera persona formada en mediación (art. 11.2 Ley 5/2012) independientemente de su profesión de origen (abogados, psicólogos, educadores sociales, etc.), “que desde una posición de neutralidad, sin tener ninguna capacidad decisoria, interviene en el conflicto que enfrenta a dos partes con la finalidad de que las personas involucradas en la controversia racionalicen, con su ayuda, una salida negociada” (Sáez Rodríguez, 2008, citado en Cazorla, 2016, p. 49).

Personalidad y responsabilidad

Para que un procedimiento de mediación pueda darse es estrictamente necesario que el mediador sea una persona “natural”, es decir, no es posible que la mediación sea desarrollada por una institución o sociedad. Además, es imprescindible que el mediador se encuentre suscrito a un seguro de responsabilidad civil (a título individual o incluido en una póliza colectiva que incorpore las actuaciones de mediador), de manera que en caso de ocasionar daños o perjuicios por su actuación u omisión a las personas mediadas pueda cubrir los daños ocasionados. “El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador por falta de fidelidad en el desempeño del cargo aceptado (...). La institución de mediación responde siempre por el incumplimiento de sus obligaciones” (López, 2014, p. 108).

Los requisitos para ser un profesional de la mediación, varían en función de la Ley a la que acudamos, así, la estatal señala que para ejercer de mediador, la persona “deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas” (art. 11 LM), cuya duración mínima ha de ser de 100 horas. Por su parte, la legislación de distintas Comunidades Autónomas exige otros requisitos, por ejemplo en

Cataluña⁵, podrá ejercer como mediador “la persona física que tiene un título universitario oficial y que acredita una formación y una capacitación específicas en mediación, debidamente actualizadas de acuerdo con los requisitos establecidos reglamentariamente” (art. 3); en la Castilla y León⁶ (art. 8) además de los requisitos que la catalana exige, se señala que deberá realizar al menos 300 horas de formación en materia de mediación por organismos acreditados; y en Cantabria⁷ (art. 25) es requisito poseer título universitario en determinadas profesiones⁸ y superar un curso teórico-práctico de experto, máster o postgrado para el ejercicio de la profesión.

Como puede observarse, no existe unanimidad respecto de la titulación que da acceso a esta profesión ni las horas mínimas de formación específica exigidas para el ejercicio de mediador, ya que existe divergencia legislativa en esta materia.

Por otro lado, sí existe convergencia en lo que respecta a la función esencial del mediador, así tiene como función principal (obligación y responsabilidad) y conforme al artículo 13 de la Ley 5/2012, ofrecer toda la información y asesoramiento pertinentes a las partes, intervenir de forma activa como tercero imparcial y neutral en el procedimiento, facilitando la comunicación entre las partes, de manera que tienda a conseguir el acercamiento entre ellas. Es por ello que concebimos al mediador como aquel profesional que *acompaña y guía* a las partes durante todo el procedimiento, intentando que las partes encuentren la naturaleza del conflicto que está latente consciente o inconscientemente, así como los intereses ocultos de cada parte, aplicando la metodología adecuada para cada ocasión.

El mediador ha de poseer una serie de cualidades para desarrollar un buen trabajo y desempeñar adecuadamente sus funciones. Esas son (Arsuaga & Martín, 2013; Merino, 2013; Cazorla, 2016):

⁵ Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.

⁶ Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.

⁷ Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

⁸ Derecho, Filosofía y Letras, Medicina, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Sociología o Ciencias de la Salud, Trabajo Social o Educación Social, Magisterio, Diplomado en Relaciones Laborales, Graduado Social Diplomado, Licenciado en Ciencias del Trabajo, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos o la titulación que en el desarrollo reglamentario de esta Ley por el Gobierno de Cantabria se equipare a ellas por el contenido de su formación (art. 25.2 Ley 1/2011).

- ✓ “*Credibilidad, confidencialidad, habilidad para motivar a las partes a facilitar información, capacidad para la escucha, flexibilidad, perseverancia y buen carácter*” (Cazorla, 2016, p. 50).
- ✓ La *empatía*, tratando de comprender la posición de cada una de las partes
- ✓ Actitud *facilitadora* y de *ayuda*. Facilita la comunicación entre las partes, actúa como “puente” de unión, fomentando el protagonismo de las partes.
- ✓ *Cordialidad*, en tanto el procedimiento de mediación se basa en el respeto mutuo y es necesario para la creación de un clima adecuado en las sesiones.
- ✓ *Persuasión*, ya que se ha de conseguir que las partes dejen a un lado la habitual posición quejosa, buscando que las partes se sitúen en la posición de “responsabilidad” y no de culpabilidad mutua.
- ✓ *Comunicador*, puesto que ha de estar atento a la forma de comunicación propia y de las partes, tanto del lenguaje verbal como no verbal.
- ✓ *Paciencia y honradez* en el desempeño de su trabajo, confiando en el potencial de quien tiene delante y “dejar hacer”.
- ✓ Controlar los *tiempos y espacios* de la manera que crea más adecuada para conseguir un espacio cooperativo. “*los caminos para crear este espacio son más intuitivos que racionales, más emocionales que cognitivos, más circulares que lineales*” (Bolaños, citado en Merino, 2013).

Es el encargado de determinar el “*número de las sesiones, su carácter conjunto o individual y la duración de las mismas. Debe orientar y controlar el proceso administrando la palabra y el tiempo, nunca el contenido*” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 154).

A pesar de que en la actualidad no se ha escrito suficiente sobre el código deontológico del mediador (a excepción del Código de Conducta Europeo y la Comunidad Autónoma de Cataluña, que sí recoge normativa deontológica), el mediador, como figura que guía el procedimiento de mediación, ha de tener una serie de normas éticas básicas que guíen su labor. Si bien es cierto que cada una de las profesiones de las que proviene el profesional de la mediación posee su propio código deontológico, cabe

hacer hincapié y citar expresamente la propuesta que realiza Belloso (2007, p. 8)⁹ de código ético del mediador. A pesar de la extensión de la cita, se considera lo suficientemente explícita y clarificadora, así, la autora señala como aspectos clave:

1) Autonomía de la voluntad de las partes. El mediador debe centrar su actuación en esta premisa. Las partes deben tener libertad antes y durante todo el procedimiento, tomando sus decisiones, ayudadas siempre por el mediador.

2) Principios fundamentales. El mediador pautará su conducta en los principios de imparcialidad, credibilidad, competencia, confidencialidad y diligencia.

3) El mediador frente a su nominación: aceptará el cargo siempre y cuando actúe según los principios y normas éticas; informará previamente a las partes si existe causa que pueda afectar a la imparcialidad y neutralidad; y valorará si es mediable o no el caso concreto.

4) El mediador frente a las partes. Deberá garantizar a las partes la posibilidad de entender y valorar las implicaciones y el desarrollo del proceso y de cada ítem negociado en las entrevistas previas; aclarar los honorarios, costes y forma de pago; ser prudente y veraz sin realizar promesas y garantías con respecto a los resultados; realizar entrevistas individuales cuando sea imprescindible, ofreciendo las mismas posibilidades a la otra parte; explicitar la importancia de la confidencialidad durante todo el procedimiento; garantizar el equilibrio entre las partes (legitimidad); asegurarse de que las partes tienen suficiente información para valorar y decidir; recomendarles una revisión legal antes de suscribir el acuerdo de mediación; en ningún caso forzar a aceptar acuerdo alguno.

5) El mediador frente al proceso: describir el procedimiento a las partes; aclarar la confidencialidad; asegurar la calidad del procedimiento con la utilización de las técnicas adecuadas; sugerir la participación de profesionales si es preciso para determinadas aclaraciones; ante cualquier impedimento ético o legal, interrumpir el procedimiento; tomar en consideración la suspensión de la

⁹ Belloso, N. (2007). Una propuesta de Código ético de los mediadores. Disponible en <http://www.uv.es/cefd/15/belloso.pdf>

mediación ante situaciones perjudiciales o ante la solicitud por las partes; proporcionar a las partes, por escrito, las conclusiones de la mediación.

6) El mediador frente a la institución o entidad especializada o centro de mediación. Deberá cooperar en la calidad de los servicios prestados por la institución o entidad; mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización exigidos por la institución; acatar las normas institucionales y éticas de la profesión; y someterse al código y al consejo de ética de la institución y comunicación de cualquier violación de sus normas.

El mediador es el encargado de devolver a las partes la responsabilidad respecto de la toma de decisiones en relación con sus vidas (Merino, 2013). Es por ello que el mediador trabaja en base a y a partir de la responsabilidad.

Técnicas de mediación

Las técnicas empleadas tienen como objetivo general conseguir que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas. Asimismo, como objetivos específicos destacamos: generar un clima de confianza, conseguir que ambas partes sean escuchadas, entre otras, de manera que el posible acuerdo, en el supuesto de conseguir el objetivo general, pueda ser cumplido de manera voluntaria.

Podríamos señalar como habilidades y técnicas del mediador en el ámbito familiar necesarias para la consecución de los objetivos (Cazorla, 2016, p. 111), las siguientes:

- a) La comunicación. A través de la comunicación se expresa y transmite un mensaje, de forma verbal y no verbal (pensamientos, información, sentimientos...). Para que se produzca un clima adecuado, el mediador ha de prepararse cada sesión (previa reflexión de la anterior) de forma que considere los temas que quiere abordar en la próxima sesión, qué pretende conseguir y cómo pretende conseguirlo. De acuerdo con Arsuaga & Martín (2013) “los mediadores son comunicadores que utilizan el lenguaje como su principal herramienta, de forma positiva, útil, práctica y sencilla” (p. 53).

- b) Técnicas de cuestionamiento. El mediador utilizará diferentes tipos de preguntar con el objetivo de conseguir que las partes hablen. La utilización de las preguntas variará en función de lo que se pretenda conseguir y el momento en el que se encuentre el procedimiento. Así, destacamos:
- o Preguntas para recabar información sobre la situación:
 - Exploratorias: Estas preguntas sirven para recabar información, reconocer los objetivos de las partes y comprobar la información que tiene una parte de la otra. Pueden ser preguntas abiertas (¿qué esperáis de este proceso de mediación?, ¿cómo os sentís?), o cerradas (¿cuándo firmaron el acuerdo?)
 - Clarificadoras: se utilizan para completar la información anterior, aclaran planteamientos, etc. por ejemplo ¿Me puede aclarar qué pasó cuando usted le transmitió esto que está diciendo?
 - o Preguntas para cambiar de posicionamiento y perspectivas:
 - Estratégicas: utilizadas para averiguar los intereses de las partes. Por ejemplo ¿qué significaría conseguir esto para usted?
 - Para comprobar la realidad: Sirven para reflexionar y evaluar sus perspectivas, actitudes y propuestas. Por ejemplo ¿cómo ve usted que esto se lleve a cabo?
 - Confirmación: se usan para destacar aspectos de acuerdo y comprobar si el mediador está comprendiendo lo que se expone. ¿es así?
 - Circulares: con estas preguntas se trabaja la empatía, de forma que el mediador recibe información sobre su relación y permite que las partes se pongan en la piel de la otra parte. Por ejemplo, se podría preguntar a una de las partes ¿qué diría su hijo si preguntásemos sobre lo que está necesitando en este momento?
 - Hipotéticas: Se utilizan para poner a las partes en otra situación, de modo que puedan contemplar otras opciones. Por ejemplo: si

pudiesen ver el futuro en este momento ¿cómo les gustaría que estuviesen sus hijos?

- Reflexivas: son usadas para invitar a la reflexión a las partes, de manera que aparezcan nuevas posibilidades. En la situación de que alguna de las partes no desee continuar por la línea que se está haciendo, el mediador podría preguntar ¿quizás está pensando en otras alternativas?
 - Para identificar intereses, orientadas al futuro: destinadas hacia el futuro, hacia el cambio, identificando intereses y necesidades de las partes. ¿Cómo les gustaría que estuvieran las cosas dentro de unos meses o unos años?
 - A evitar: el mediador no deberá realizar preguntas que juzguen o busquen causa, es decir, evitará preguntas tipo ¿por qué?
- c) Utilizar resúmenes. El resumen permite tomar distancia, aclarar cuestiones dudosas, remarcar las cuestiones esenciales y excluir los detalles poco relevantes o secundarios. Los resúmenes pueden realizarse sobre aspectos o temas concretos “e, indudablemente, es muy aconsejable al finalizar cada sesión, porque pone de manifiesto a las partes el trabajo realizado y sirve de estímulo, sobre todo cuando se han conseguido acuerdos parciales” (García, 2003, p. 218).

Cuando estamos ante una situación de bloqueo o desequilibrio entre las partes, el mediador podrá utilizar una serie de técnicas que permita que, de acuerdo con Cazorla (2016), “las partes puedan tomar acuerdos juntos y que les resulten satisfactorios” (p. 120). Así, podemos señalar:

- a) En situaciones de desequilibrio de poder:
- Asignar tareas de recogida de información (por ejemplo los gastos económicos) para la siguiente sesión.
 - Desviar el efecto de un referente. Por ejemplo, en el supuesto de que las partes pregunten al mediador qué cree que sería lo mejor para su hijo, el mediador

les devuelve la pregunta: sois vosotros los que conocéis a vuestro hijo, ¿qué pensáis vosotros que es mejor para vuestro hijo?

- Provocar el conflicto de manera controlada en la sesión. Cuando una parte acepta una posición por disconformidad con el poder establecido, por miedo a la otra parte o por evitar un conflicto.
- Neutralizar amenazas, ya que con ellas no es posible llegar a acuerdos. Se utilizaría por ejemplo, si el momento óptimo, el sentido del humor.
- Identificación estratégica con la persona atacada.
- El poder del mediador. A pesar de la experiencia y de ser conocer de todo el procedimiento, y ante preguntas de las partes que suscitan la inercia de responder, el mediador no debe proporcionar juicios de valor ni opiniones, ya que se estaría dando más peso a una u otra parte, lo que iría en contra del principio de imparcialidad y neutralidad.

b) En situaciones de bloqueo.

Durante todo el procedimiento de mediación es posible que se den situaciones en las que parezca que no hay salida, que las partes no ceden en sus perspectivas y no son capaces de encontrar el punto de unión y ver las posibilidades.

El mediador puede utilizar las siguientes técnicas y estrategias:

Técnicas	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> - “Caucus” o sesión privada, fijando tareas para la próxima sesión. - Verbalizar la imposibilidad de volver atrás. Aunque ha de usarse con sumo cuidado, puede ser muy útil para la situación de bloqueo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer de manera equilibrada los sentimientos de ambas partes, así como las dificultades y esfuerzos que están haciendo - Anticipar y adelantarse, o dejar por un tiempo un tema concreto - Si tienen hijos, enfocarse en la responsabilidad para con ellos - Evitar que la responsabilidad del procedimiento recaiga sobre el mediador. Los mediadores pueden

<ul style="list-style-type: none"> - Fijar tareas y límites de tiempo para la siguiente sesión. - Invertir los roles. - Reconocer las dificultades - Establecer pequeños acuerdos a corto plazo. - Reconocer los sentimientos de las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> lanzar sugerencias y posibilidades, siempre y cuando no sean presentadas como la solución - Usar de forma adecuada y con delicadeza el sentido del humor - Si no es urgente o si es secuencia en relación con la situación global, podemos simplemente anotarlo y seguir - Contar una anécdota, siempre y cuando no encubra una crítica - Si se dispone de tiempo sugerir un descanso: ¿una taza de café? - Preguntar cuáles serían los miedos subyacentes ¿qué es lo peor que podría pasar? - Analizar otros medios de solución o valorar la opción de no hacer nada. - Resumir las opciones que se han examinado.
---	--

Figura 2. Elaboración propia. Técnicas y estrategias.

Fuente: Cazorla, M^a. C. (2016). La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja. Pamplona: Aranzadi (pp. 124-128)

4.4. Proceso de mediación e intervención del mediador

De acuerdo al art. 18 de la Ley de Mediación, en un procedimiento de mediación, aunque no es estrictamente necesario, pueden intervenir varios mediadores provenientes de distintas profesiones, que actúan de forma coordinada (co-mediación), dependiendo de la complejidad del asunto. No obstante, la participación de dos mediadores encarecería el procedimiento y teniendo en cuenta la situación económica por la que se está atravesando, no resulta ser una opción demasiado valorada por las partes. Sin embargo, la actuación de dos mediadores supone un aumento en la calidad de la mediación puesto que la situación puede ser analizada desde más puntos de vista y las habilidades para el procedimiento (calidad) aumentan.

Para la mediación familiar, en el supuesto de una familia nuclear, es aconsejable que la co-mediación esté formada por un hombre y una mujer, de manera que ambas partes se encuentren identificadas y sientan mayor seguridad.

Sin embargo, la posibilidad de la co-mediación no se contempla como tal en algunas Comunidades Autónomas, así por ejemplo la Ley 1/2006¹⁰ alude al carácter personalísimo de la mediación (art. 4.8), pero reconoce la asistencia de otros mediadores fuera del procedimiento. Esto supone el apoyo del equipo de mediación y a su vez un aumento en la calidad del servicio.

Dada la voluntariedad de la mediación, el mediador puede y en ocasiones debe comunicar a las partes su renuncia para mediar, en los casos en que su imparcialidad se vea afectada o que se pueda producir un conflicto de intereses (López, 2014). Tal es el caso por ejemplo si mantuviera algún tipo de relación personal o contractual con alguna de las partes, ciertos intereses para con el acuerdo final o si con anterioridad ha actuado a favor de alguna de las partes (por ejemplo como abogado). No obstante, al mediador se le reconoce su profesionalidad en tanto la Ley respalda la decisión de éste por mediar en estos supuestos, siempre y cuando le sea comunicada la situación a las partes y éstas lo acepten y lo reflejen expresamente.

En el supuesto de renuncia, el procedimiento de mediación no se da por terminado, en tanto las partes pueden nombrar a otro mediador (art. 22 de la Ley de Mediación)

Siguiendo en la línea del procedimiento de mediación y teniendo en cuenta el código ético mencionado así como los principios que fundamentan toda mediación, puede afirmarse que cada procedimiento se adecúa a las particularidades del caso concreto, a las necesidades y a la manera organizativa que las partes hayan decidido. No obstante, todo procedimiento posee un marco general de acción, de manera que se ofrezca cierta seguridad jurídica.

Teniendo en cuenta todo lo visto hasta ahora, es imprescindible mostrar brevemente las funciones mediadoras que rigen toda intervención en mediación familiar:

¹⁰ Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

Funciones Mediadoras

1. Considerar la mediación como un proceso basado en la autodeterminación de cada participante.
 2. Acreditar una formación de base y entrenamiento específico en mediación.
 3. Tener capacidad de ofrecer a las partes la información que precisen para entender lo que es la mediación, así como analizar si es lo que desean y están preparadas para iniciar un proceso de mediación.
 4. Tener habilidad de dirigir el proceso de un modo imparcial. Por tanto, supone finalizar todo proceso en el que pueda darse un conflicto de intereses entre las partes y la persona mediadora tanto en el momento actual como en un futuro próximo.
 5. Informar a las partes de cualquier tipo de honorarios, tarifas o precio que suponga el proceso para las partes.
 6. Organizar el proceso de mediación de modo que las partes puedan tomar sus decisiones basadas en una suficiente información y conocimiento sobre la situación de conflicto sobre la que tratan.
 7. Mantener la confidencialidad de toda la información obtenida en el proceso de mediación, excepto en aquellos casos en que se le haya autorizado o requerido a desvelar alguna información por ley o por acuerdo de las partes.
 8. Informar a las partes con la finalidad de promover el interés de cualquier menor que pueda estar implicado.
 9. Tener capacidad y formación para identificar situaciones de abuso o negligencia hacia hijos e hijas menores de edad.
 10. La actuación como persona mediadora en el ámbito familiar requiere capacidad para identificar situaciones de violencia doméstica.
 11. Suspender o finalizar el proceso de mediación cuando considere que una parte no es capaz de participar en el proceso de modo adecuado y respetuoso con los fines de la mediación.
 12. Ofrecer una información veraz tanto en la publicidad profesional como en el modo de divulgar la mediación.
 13. Adquirir la competencia profesional antes de actuar en mediación, así como mantenerla mediante formación continua.
-

Figura 3. Funciones mediadoras

Fuente: Merino, 2013, p. 29 (adaptación).

A continuación se expondrá el marco general de actuación del mediador en el desarrollo de un procedimiento, por fases:

a) Fase inicial.

Algunos autores denominan a esta fase como inicial o de premediación (Arsuaga & Martín, 2013, p. 81). Por su parte la Ley 5/2012 (art. 17) la define como sesión informativa, dadas las actuaciones del mediador en la misma.

En esta fase, y tras la *solicitud*¹¹ de acceso a mediación por las partes (ver *anexo 1*), el mediador les cita (*anexo 2*) para explicarles todo lo concerniente al procedimiento y a su actuación: características del procedimiento, principios que lo rigen, ventajas, quién o quiénes intervienen, cuáles son sus funciones como mediador, su formación y honorarios (en el supuesto de no ser un servicio público y gratuito), los derechos y deberes de las partes¹², los supuestos que pudieran afectar a su imparcialidad y neutralidad, así como las consecuencias jurídicas del acuerdo al que pudieran llegar. “Hay que tener presente que este momento se afronta por las partes con cierto grado de ansiedad y que la información es un buen instrumento para neutralizar este sentimiento” (Cazorla, 2016, p. 93)

Una vez han sido suficientemente informadas (función del mediador) y no presentan dudas al respecto, las partes deciden si desean o no iniciar el procedimiento (voluntariedad). En caso afirmativo se acordaría la próxima cita y comenzaría la segunda fase.

Si las partes se encuentran en un proceso jurisdiccional, el Juez puede instarles a acudir a la sesión informativa de mediación. Asimismo, las partes (ambas) pueden

¹¹ De acuerdo con la LM y el RD 980/2013, el procedimiento de mediación podrá iniciarse: de común acuerdo entre las partes; por una de ellas en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre las partes; o por solicitud de una de las partes. En este último caso el mediador habrá de contactar con la otra parte para comprobar su conformidad de iniciar el procedimiento, siempre ofreciendo un plazo en el que constar a la solicitud.

En cuanto a la forma de realizar dicha solicitud de inicio del procedimiento de mediación, se consideran válidos cualquiera que sea su forma (oral, videoconferencia, vía telemática, presencial...) siempre y cuando quede constancia documentada de la misma.

Es esencial que en la solicitud conste la designación del mediador o de la institución de mediación en caso de no haber decidido el mediador (López, 2014, p. 145).

¹² Si bien es cierto que la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles no recoge expresamente los derechos y deberes de las partes, las Comunidades Autónomas sí regulan estos aspectos, tal es el caso, por ejemplo, de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León, en la cual se indica en el Título II. Derechos y deberes de las partes (art. 6 y 7).

solicitar la suspensión del proceso judicial para intentar solucionar la controversia a través del procedimiento de mediación. En el caso de terminar con acuerdo, las partes han de recurrir a éste tribunal para la homologación del mismo. Por su parte, si no han logrado un acuerdo, “cualquiera de las partes podrá solicitar que se alce la suspensión y se señale fecha para la continuación de la audiencia” (López, 2014, p. 130).

b) Fase de recogida de información. Constitución.

En esta fase el mediador les proporciona el contrato (acta constitutiva, ver *anexo 3*) donde las partes asumen y aceptan voluntariamente someterse a mediación.

El mediador anima a las partes a exponer el conflicto que desean someter a mediación en un intento por conocer el conflicto y determinar si es susceptible de mediación o no. Llegados a este punto, cabe hacer un inciso, pues merecen ser señalados los casos que no son mediables, esto es, las situaciones de desigualdad entre las partes, donde el mediador no puede equilibrar esa situación de poder de una de las partes con respecto a la otra, en casos de violencia (que en suma también es una situación de desigualdad), personas con trastornos mentales, drogadicción o toxicomanías, o ante la no asistencia de las partes a las sesiones de mediación.

Volviendo a la exposición de posturas y perspectivas respecto del conflicto por las partes, este es un momento delicado que requiere toda la atención y observación por parte del mediador. En este momento aparecen los distintos puntos de vista, las emociones que suscita el conflicto y es el momento adecuado para crear un clima de confianza.

Para poder “enfriar” el conflicto reconstruyendo la comunicación, el mediador es el encargado de establecer ciertas “reglas de juego” de manera que se eluda la confrontación directa entre las partes. Para ello el mediador utiliza la escucha activa y la empatía (que las partes se sientan escuchadas y comprendidas). “Con ello el contenido de la comunicación pasa de “los reproches” (posiciones) a las necesidades (intereses)” (Zaccagnini, 2015, p. 55). También es momento para aclarar posibles dudas, e identificar los temas a tratar.

Tras la exposición de cada una de las partes sobre su perspectiva ante el conflicto, el mediador ha de sintetizar lo expresado por las partes remarcando los intereses que subyacen al conflicto y que son susceptibles para el posible acuerdo. Además, se señalan,

anotan y organizan los temas que serán tratados durante el desarrollo de las posteriores sesiones y se precisa en el contrato.

Los aspectos que deben aparecer en todo contrato (o acta), queda detallado en el Art. 19 de la Ley de Mediación. Así, el acta constitutiva debe recoger:

- La identificación de las partes.
- La designación del mediador y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.
- El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
- El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
- La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos.
- La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.

En el supuesto de que alguna de las partes no estuviese de acuerdo en aceptar la mediación o alguno de los aspectos mencionados, se reflejará en el acta que la mediación se ha intentado, sin efecto (Arsuaga & Martín, 2013; López, 2014)

c) Fase de desarrollo

Esta fase se considera de “desarrollo” en tanto aquí se comienzan a examinar uno a uno los temas a pactar, organizados en la sesión anterior.

A medida que van desarrollándose las sesiones (ver *anexo 4*), el mediador o mediadores irán comprobando si efectivamente el conflicto es mediable, en caso contrario se dará por finalizada la mediación. Esto conlleva una evaluación continua de todo el procedimiento por parte del profesional, quien debe por lo tanto, reflexionar después de

cada sesión y preparar la siguiente. Puede, incluso, plantear a las partes una serie de actividades entre sesiones y realizar un seguimiento en los intervalos de tiempo (Arsuaga & Martín, 2013). Por su parte, se considera conveniente hacer entrega de justificantes de celebración de las sesiones (*anexo 5*).

Habitualmente las sesiones se desarrollan de manera conjunta a fin de evitar que se creen malos entendidos con respecto a la relación mediador-mediado y surjan recelos y desconfianza en la otra parte, influyendo negativamente en el procedimiento. Sin embargo, es posible que sea necesario realizar sesiones de forma individual (*caucus*), en cuya ocasión ambas partes tendrán conocimiento de las mismas. Si se dieran sesiones individuales,

el mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador no podrá comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta (art. 21.3 Ley de Mediación).

Haciendo alusión a la autonomía de las partes que se comentaba en apartados anteriores, la duración del procedimiento depende de éstas puesto que la Ley no contempla una duración específica: “la duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones” (art. 20 Ley de Mediación). Sin embargo, sí puede apreciarse que la duración de esta fase comprende aproximadamente y según la complejidad de la controversia, entre cuatro y seis sesiones, pues se estima que es el tiempo óptimo para su resolución (ya sea para la firma de acuerdos o para dar por terminada la mediación), puesto que se considera que un mayor número de sesiones daría lugar a volver a tratar temas ya pactados, confusiones y una posible dependencia hacia el mediador. No obstante, como ya se ha apuntado, no puede afirmarse fielmente el número de sesiones en tanto depende de la complejidad del caso concreto y de la voluntad de las partes. Además, “la mediación familiar puede ayudar a deshacer viejos desencuentros familiares de los que se deriva la situación actual y eso puede suponer un proceso largo” (Arsuaga & Martín, 2013, p. 85).

El tiempo de duración será en función de la disponibilidad de las partes para asistir a las sesiones (semanal o quincenal, preferiblemente).

En cuanto a los temas que se tratan durante el procedimiento de mediación, se considera recomendable comenzar, tal y como apunta Arsuaga & Martín (2013)

por el tema que parece más sencillo de acordar con el objetivo de que las partes sean conscientes de sus posibilidades de conseguir consensos, continuando en las sucesivas sesiones por el resto de los temas a tratar siempre de menor a mayor complejidad (p. 82).

Es función del mediador animar a las partes para que expresen sus puntos de vista y fomentar la comunicación entre ellas, de manera que se muestren los conflictos (conscientes o inconscientes) y los intereses de ambas partes.

A medida que se van tratando los temas, se les solicita a las partes posibles opciones de resolución para cada una de las cuestiones, en un intento por conocer la más adecuada para ellos. Las soluciones que sean aportadas y pactadas deberán ser viables y realistas, detallando aspectos concretos que permitan llevar a la práctica dichos acuerdos.

d) Fase final

Hay que tener en cuenta que el procedimiento de mediación no tiene por qué terminar en acuerdo (ver *anexo 6*), ya que las partes pueden dar por terminadas las actuaciones o porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento o concurran otras causas a partir de las cuales el mediador decida poner fin al procedimiento (art. 22.1 LM).

La renuncia de un mediador, como se ha apuntado anteriormente, no supone ponerle fin al procedimiento puesto que las partes pueden nombrar a otro u otros mediadores.

Una vez que se han llegado a acuerdos totales o parciales, se procede a la redacción del acta final o acuerdo, que pone fin al procedimiento de mediación. El mediador redacta el acuerdo y les entrega una copia a cada parte.

En el apartado siguiente se expondrá de manera más concreta a qué nos referimos con el acuerdo de mediación.

4.4.1. Acuerdo de mediación¹³

Entendemos que una mediación que finaliza con acuerdos, ya sean totales o parciales, deben quedar recogidos por escrito en un documento final (acta), redactados de forma clara, utilizando el propio lenguaje de las partes y firmado por todas las partes que han intervenido en el procedimiento (ver *anexo 7*). Es por ello que resulta conveniente que las partes, antes de proceder a la firma del documento, dispongan de un periodo de tiempo en el que puedan (re) leer el acta y reflexionar sobre los acuerdos adoptados. Asimismo, puede ser un periodo donde las partes consulten a sus respectivos abogados.

Conforme a la Ley de Mediación (art. 23), es responsabilidad del mediador informar a las partes del carácter vinculante del acuerdo, pudiendo elevarse a escritura pública, de manera que ante el posible incumplimiento de alguna de las partes, la otra parte pueda acudir a la jurisdicción y solicitar el cumplimiento forzoso al Juez (López, 2014). Que el acuerdo resulte vinculante y pueda ser título ejecutivo, no se reduce sólo al ámbito estatal, sino que es válido en cualquier Estado de la Unión Europea (tal y como se ha señalado en el marco jurídico del presente trabajo –Directiva-). Para ello, las partes, si así lo desean, han de acudir a un notario con el acta constitutiva y el acuerdo final alcanzado, de manera que el notario verifique que dichos acuerdos no son contrarios a Derecho y que cumple los requisitos exigidos en la Ley de Mediación.

En el supuesto de que las partes hubieran llegado a un acuerdo en mediación tras iniciar un proceso judicial, podrían solicitar al Tribunal que les sea homologado dicho acuerdo (López, 2014, p. 122). En este caso, para poder solicitar su ejecución forzosa, se ha de solicitar al Tribunal que lo homologó. (Es importante añadir que en una mediación familiar cuyas partes tienen hijos a cargo, han de presentar el acuerdo ante el Ministerio Fiscal y el Juez para que tenga validez legal).

Como aspectos que deben aparecer en toda acta final de mediación señalamos conforme a la Ley mencionada:

- Identidad y domicilio de las partes.
- Lugar y fecha en que se suscribe.

¹³ Todo acuerdo tiene unos límites, y el acuerdo de mediación debe, por encima de todo: priorizar el interés superior de los menores y no ser gravemente perjudicial para uno de los cónyuges.

- Obligaciones que cada una de las partes asume (siguiendo un procedimiento ajustado a lo que esta Ley prevé).
- Mediador o mediadores que han intervenido y, en su caso, de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.
- Firma de las partes o sus representantes.

Dado el carácter vinculante del acuerdo de mediación y de acuerdo a su naturaleza jurídica, contra lo estipulado en el acuerdo, sólo es posible ejercer la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos (art. 23.4 LM). No obstante, y como se ha apuntado, dado que el acuerdo de mediación es voluntario y las partes pactan libremente, teniendo en cuenta los supuestos que no son mediables así como el interés superior de los menores en caso de haberlos, no resulta fácil que la nulidad progrese.

Cabe matizar, por su importancia que en materia familiar, el acuerdo debe ser trasladado a un convenio regulador.

Para finalizar el procedimiento de mediación en ocasiones es interesante realizar un cuestionario de satisfacción (*anexo 8*) a las partes, a fin de comprobar la calidad del servicio, obteniendo datos objetivables y por tanto observables, de manera que pueda existir la posibilidad de mejorar el servicio. A su vez, el cuestionario de satisfacción con la actuación del mediador o mediadores (*anexo 9*) permite (auto)evaluar el trabajo desempeñado por cada mediador, de manera que puedan corregirse errores cometidos para un futuro y (re)conocer las cuestiones que han sido desarrolladas y valoradas por las partes como positivas durante todo el proceso de mediación.

4.5.Síntesis

La mediación tiene las mismas características conceptuales independientemente del ámbito social en el que se produce (Merino, 2013, p. 27).

A modo de síntesis del proceso de mediación familiar, se aporta el siguiente esquema (Cazorla, 2016, p. 109):

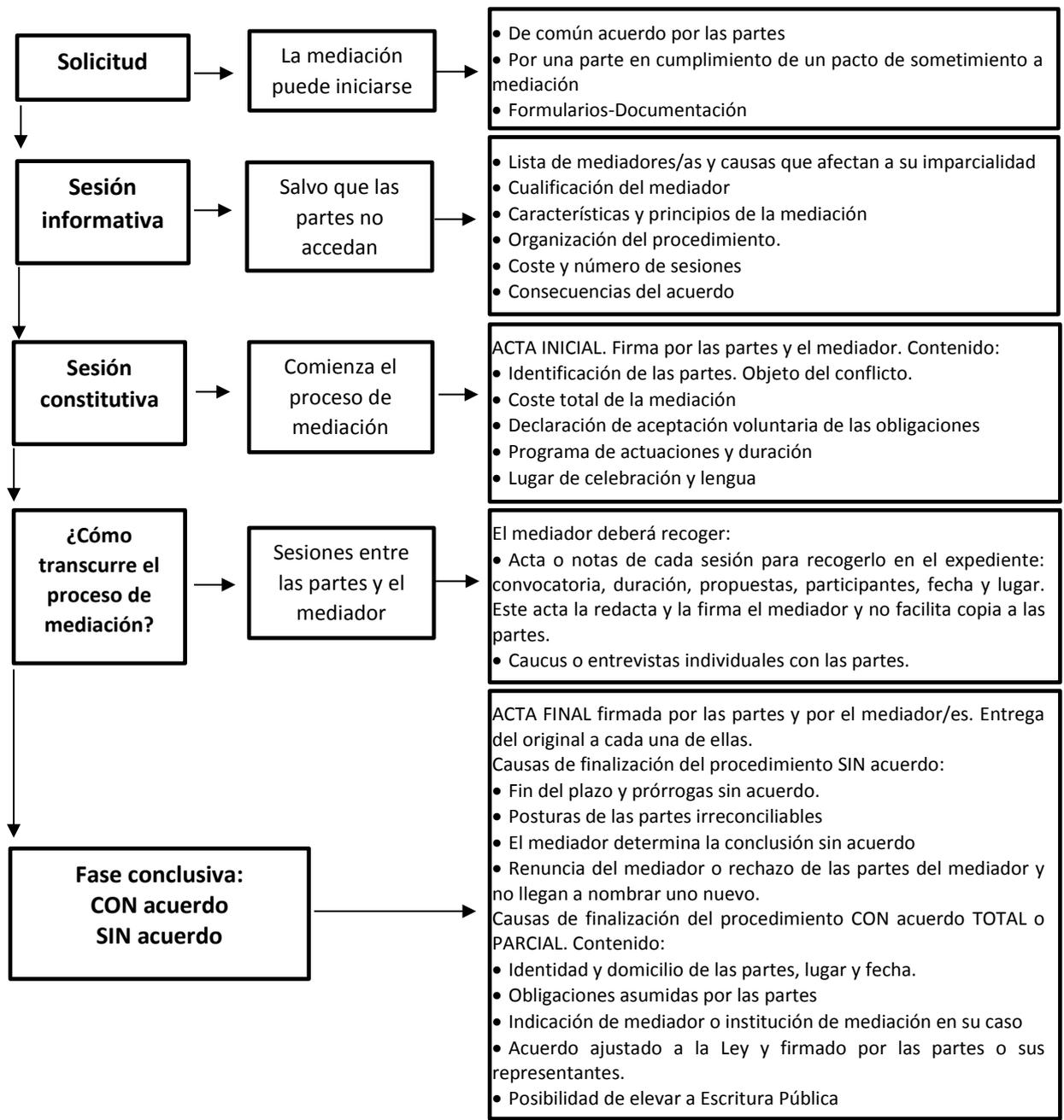


Figura 4. Síntesis

Fuente: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi. p. 109.

De acuerdo con Escudero & Monterroso (2015), los mediadores familiares dirigirán su intervención a facilitar a las partes (p. 312):

- Reconocimiento de las emociones (propias y de la otra parte).
- Expresar los sentimientos (con asertividad).
- Fomentar el autoconocimiento (conocer los propios límites, fortalezas, dificultades, etc).

“El mediador actúa como “catalizador”, es decir como un andamio, para que las partes se apoyen y puedan retomar la comunicación que les llevará a la construcción del acuerdo. Pero una vez llegados al acuerdo, el “andamio” se quita y ya no forma parte del mismo”. (Zaccagnini, 2015. p. 55).

Es por todo lo anterior que podemos decir que el mediador trabaja en un “ambiente emocional”, para ello, se han establecido unas funciones básicas del mediador en general y del mediador familiar en particular. Estas son, siguiendo a Merino (2013, pp. 32-34):

- Comunicación: El mediador generará un espacio de diálogo facilitando canales de comunicación a partir del respeto.
- Legitimación: *“capacidad de establecer compromisos entre las partes a modo de normas que regulen el proceso y que éstas se respeten a lo largo del mismo. Implica legitimación del procedimiento, del mediador y de las partes”* (Merino, 2013, p. 32).
- Facilitación: Estructuración del procedimiento y carácter flexible. Organización de los temas a abordar y secuenciación por fases.
- Entrenamiento: aclarar y entrenar a las partes para su participación activa en el procedimiento.
- Desarrollo de potencial individual: El mediador acompaña y ayuda a las partes en el proceso de identificación y desarrollo de sus recursos personales para el obtención de alternativas de acuerdo viables.

- Identificación de temas: fraccionamiento del conflicto en temas específicos, de manera que las partes puedan identificar los temas ocultos para una toma de decisiones apropiadas.
- Liderazgo positivo: Promover la participación activa de las partes en el procedimiento. El mediador, además de tener una actitud activa durante to el procedimiento, en ocasiones deberá simular que no conoce o no sabe determinadas cuestiones, de manera que la responsabilidad recaiga en las partes.
- Agente de realidad: fomentar las soluciones viables y realistas, ayudando a las partes en la toma de decisiones.

(p. 32)

El trabajo del mediador no consiste, por tanto, ni en buscar la verdad, ni en dirigir la mediación hacia lo que es “justo”, consiste en volver a relatar la historia pero cambiando el significado de sus contenidos, creando, al mismo tiempo, las condiciones de aprendizaje en las que algo diferente, verosímil y adecuado a las características de las dos partes en conflicto, pueda reemplazarse a sus anteriores planteamientos, con lo que ambas partes puedan aprender nuevos significados y comportamientos alternativos (Cazorla, 2016, p. 50).

CAPÍTULO II

5. La educación social

De acuerdo con la Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES) y el Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales (CGCEES) (2007), entendemos la Educación Social como “derecho de la ciudadanía que se concreta en el reconocimiento de una profesión de carácter pedagógico, generadora de contextos educativos y acciones mediadoras y formativas, que son ámbito de competencia profesional del educador social” (p. 12).

La Educación Social (en adelante ES) es una profesión en tanto que dispone de una titulación universitaria que así lo define; tiene un corpus de conocimiento científico –Psicología, Sociología y Pedagogía Social¹⁴– de referencia; se encuentra inmersa en el mercado laboral y el profesional recibe una compensación económica por su trabajo; “existe una normativa interna para el grupo profesional que permite el autocontrol de sus miembros por parte del colectivo profesional –colegios profesionales-” (ASEDES, 2007, p. 14); y, como veremos a continuación, desarrolla unas funciones específicas como grupo profesional y asume un compromiso ético (código deontológico) de la profesión hacia los sujetos de la educación.

Entendemos la ES como profesión en tanto que para su ejercicio es preciso disponer previamente de una titulación que avale al profesional de los conocimientos, competencias y habilidades que requiere tal trabajo, y que a su vez delimita los “marcos laborales” donde desarrollar su labor, en relación a otros profesionales.

¹⁴ la Pedagogía Social es un campo de conocimiento que da razón de ser y se (pre)ocupa de una profesión, la Educación Social, de sus profesionales y de las actividades que desarrollan. Se encarga de “investigar, reflexionar y actualizar las cuestiones relativas a las teorías, modelos, metodologías y técnicas de investigación, formación y acción socioeducativa” (Sáez y García Molina, 2007, p. 45).

5.1. Antecedentes educación social¹⁵

No es pretensión de este trabajo realizar un estudio pormenorizado de la historia de la Educación Social pero se considera necesario exponer brevemente los antecedentes de dicha profesión.

A finales de los 70 principios de los 80, profesionales de diversas disciplinas se dedicaban al trabajo con menores en “reforma”, con jóvenes de la calle, centros para la educación de adultos, la prevención de drogodependencias, etc. Pero de acuerdo a la formación de estos profesionales (psicología, trabajo social...) y a las necesidades educativas y sociales que estaban presentes y que debían ser cubiertas, se hizo necesaria la creación de una figura profesional formada específicamente para ello. Es por ello que aparece en Francia el llamado “educador especializado”. Esta figura se extiende por España y supone ser el antecedente más inmediato del educador social (p. 192), dedicado al trabajo con infancia y adolescencia y con personas con problemática social. Por su parte, fue a finales del siglo XIX cuando aparecieron los primeros movimientos de Educación Popular promovido en gran parte por la clase obrera a fin de reducir el analfabetismo y ampliar las posibilidades laborales y profesionales, aparece aquí la figura del “Educador de Adultos”. A su vez, con la “reducción de horas de trabajo y el fracaso del modelo tradicional escolar, se ponen en funcionamiento prácticas de la educación en el tiempo libre” originándose la figura del “Animador Sociocultural” (p. 235), encargado de la dinamización de “personas, grupos y comunidades con finalidades que alcanzaban desde el desarrollo cultural y comunitario hasta el disfrute y aprovechamiento lúdico, formativo y educativo del tiempo libre” (p. 242).

En España, la figura del educador social aparece en 1991 como confluencia de las tres ocupaciones: el “educador especializado” el “animador sociocultural” y el “educador de adultos”. Es a partir de entonces cuando se crea esta figura profesional que trabaja “fuera de la escuela” y se ofrece formación específica en las Universidades, con la creación de la Diplomatura en Educación social.

¹⁵ A fin de evitar redundancias innecesarias, la referencia exclusiva en este apartado es: Sáez, J. (2007). *Campo profesional: los educadores sociales y la construcción de la cultura de la profesión*. En Sáez, J. (2007). *La pedagogía social*. Madrid: Pearson Educación.

Un proceso que resultó esencial y que supuso un hito en el proceso de profesionalización fue la elaboración de un discurso común para la “construcción y desarrollo de nuestra profesión: Definición profesional de Educación Social, Catálogo de Funciones y Competencias profesionales y Código Deontológico del educador y la educadora social” (ASEDES 2007, p. 7), comunes a la profesión y que orientan la práctica social y educativa.

5.2. Modelos de referencia de mediación familiar en educación social

Como se ha visto hasta ahora, la tarea que desempeña el educador social es tanto educativa como social, es por ello que nos referiremos a la mediación familiar en educación social como mediación educativa.

Además del modelo educativo que desarrolla cada educador social partiendo de las funciones que tiene como tal y de acuerdo a cada caso particular, en lo que respecta a la mediación educativa familiar, defendemos un “modo de hacer” particular que consideramos engloba una serie de elementos que permite trabajar con todo el núcleo familiar y dar cobertura a las necesidades e intereses familiares (explícitos y/o implícitos).

Partimos del convencimiento de que la mediación educativa familiar depende del tipo de relaciones que se den entre sus miembros y éstos con su entorno más próximo y cultura. Es por ello que las relaciones extra e intrafamiliares en su conjunto suponen la base de toda mediación educativa familiar, en tanto “cada interacción intra o extra familiar influye y es influida por las otras; es decir, son interacciones transaccionales, puesto que en su transcurso se producen cambios internos de forma circular” (Aznar, 1996, p. 130).

En estas relaciones intrafamiliares, la comunicación juega un papel fundamental, ya que influye de manera significativa en las interacciones (y actuaciones) de las personas que conforman el núcleo familiar, constituyéndose como comportamientos aprehendidos (interiorizados) por todos sus miembros y en particular por los menores.

La familia va cambiando a medida que lo hace su ciclo vital, “enfrentándose a diferentes momentos que requieren cambios, tanto a nivel individual como familiar, constituyéndose así períodos de crisis que exigen un alto grado de adaptación y

acomodación antes de volver a restablecerse el equilibrio del sistema” (Cánovas, Sahuquillo, Císcar y Martínez, 2014, p. 267).

Es por ello que el modelo que consideramos más se ajusta al trabajo con familias en educación social es el *modelo sistémico*, alejado del “trabajo terapéutico”, ya que como se ha podido comprobar, el educador social no es terapeuta. Así, podríamos decir que desde este modelo se entiende a la familia como un todo (sistema), donde las acciones de uno repercuten en (regulan) las acciones de los demás al mismo tiempo que está afectado por ellas (Feixas, Muñoz, Compañ & Montesano, 2016), especialmente en los niños, pues es en la familia (institución socializadora por excelencia) donde los niños establecen vínculos afectivos, proporcionando aprendizajes emocionales: “el niño va asentando las estructuras de comportamiento del grupo al que pertenece, observado y experimentando todo un conjunto de pautas culturales y normas de acción que va internalizando en el transcurso de su desarrollo” (Aznar, 1996, p. 131).

De acuerdo con Cánovas et al (2014),

Existen familias que se ven atrapadas en muchos casos en una dinámica relacional caracterizada por la repetición de estrategias de resolución poco efectivas, la culpabilización de algún miembro de la familia como foco principal de la problemática familiar e incluso la propia negación del problema, dificultando así el desarrollo adecuado tanto de la identidad personal como familiar (p. 268).

De ahí que entender la familia como un todo organizado, donde los síntomas son característica del conjunto familiar y no únicamente de uno de sus miembros, supone sentar las bases del trabajo educativo en equipo y con toda la familia, dado que resulta imposible entender las dificultades de un individuo si no se consideran las relaciones que establece con sus sistemas de pertenencia (Feixas et al, 2016).

Para poder entender el *modelo sistémico* como enfoque de referencia para con el trabajo de mediación educativa familiar, se hace preciso aclarar una serie de conceptos básicos y que suponen ser los elementos para el trabajo socioeducativo. Siguiendo a Feixas et al (2016):

- La comunicación. Partiendo de la premisa de que es imposible no comunicar, la comunicación se constituye como la característica principal de este modelo en tanto permite conocer la interacción (relación) que existe entre los miembros de la familia. Prestar atención a la forma de comunicación tanto verbal como no verbal, supone obtener información de las posibles alianzas entre ellos, los roles que cada uno desempeña, etc.

- Causalidad circular. Como se ha comentado, desde este modelo no se tienen en cuenta las causas pasadas de los hechos, se presta atención a la forma de interacción presente. Es decir, se observa y analiza cómo el comportamiento o actitud de uno de los miembros afecta al comportamiento de los demás, influenciando éstos al comportamiento del primero. Véase un ejemplo aclaratorio de esta cuestión: En la relación entre un padre y su hija, los miedos de la hija evocan preocupación en el padre. La preocupación del padre aumentan los miedos de la hija, lo que preocupa al padre, y así sucesivamente. Además, en esta relación también afectan lo que dicen y/o hacen cada uno de ellos.
 Intentar explicar el por qué (la causa del problema) haría balancearse la culpa de un miembro a otro, en lugar de que cada uno asuma la responsabilidad que le corresponde.

- Puntuación: De la secuencia de comportamientos explicados anteriormente podría surgir la cuestión de qué comportamiento causa qué. Cuando la secuencia se “puntuá” aparece la comprensión de la misma. Usando el ejemplo anterior, la madre podría protestar al afirmar que la sobreprotección del padre causa los miedos en su hija.

- Coaliciones: unión entre algunos de los miembros frente a otro. Las coaliciones no suelen ser percibidas a simple vista, en tanto que no se reconocen abierta y claramente, aunque los miembros de la familia sí saben que existen.

- **Triangulación:** Hace referencia a la coalición existente entre un progenitor y los hijos, de manera que el primero les enfrenta (pone en contra) de su otro progenitor. Esta situación perjudica gravemente a los hijos.
- **Interacción complementaria:** Se da cuando dos partes encuentran comodidad en la asunción de sus roles. Por un lado, encontramos la parte que toma decisiones, aconseja, etc. y por el otro, la parte que lo acepta. El riesgo de este tipo de interacción es que la situación se perpetúe impidiendo el desarrollo de la parte que “acepta”.
- **Interacción simétrica:** la relación entre las partes es igualitaria, por lo que ambos toman decisiones, aconsejan, etc. El riesgo en estos casos es lo que se denomina “escalada” y hace referencia a la posición de “autoridad” de alguna de las partes, es decir, que la decisión que pueda tomar una parte sea firme, sin posibilidad de negociar (característico de una situación de igualdad) y la otra parte no se conforma, luchando por mantener su posición al respecto, lo que ocasiona fuertes enfrentamientos.

Como ha podido observarse, este modelo sienta sus bases en la comunicación familiar (verbal y no verbal), en la interacción entre los miembros, así como en el proceso de intervención familiar conforme a las características del/los modelo/s familiares que representa cada caso particular, los roles que desempeñan cada uno, las alianzas que existen entre ellos y los límites y jerarquías que definen la estructura familiar. Es esencial tener en cuenta las reacciones emocionales de los miembros en tanto afectan, como se ha mencionado, a las actuaciones de los demás. Se muestra especial interés en el presente, dejando a un lado las causas pasadas de los síntomas (por qué).

5.3.Figura del educador social

El educador social, ubicado en una Institución y/o contexto determinado, recibe un encargo político y social del que tiene que hacerse cargo. Cualquier educador ha de

traducir ese encargo a trabajo educativo teniendo en cuenta la Institución donde trabaja, el sujeto de la educación y las posibilidades y límites de su trabajo. Este encargo permite precisar el tipo de trabajo/prácticas educativas que el educador social desarrollará, de acuerdo a sus modelos teóricos y metodológicos de referencia y teniendo como base los Documentos Profesionalizadores del educador social (ASEDES, 2007).

Como veremos a continuación, la ES como práctica, es donde tienen lugar las acciones socioeducativas. Entendiendo que dichas acciones ya no parten de un modelo benéfico-asistencial, y sí de un modelo de acción socioeducativo, pedagógico (Sáez y García Molina, 2006). En base a esto, el educador social desarrolla una práctica social y educativa. Una práctica diferente de otros profesionales de lo social.

Es en la práctica donde el educador social “da cuenta” de la relación teoría-metodología-técnicas y acciones concretas, donde “materializar” los objetivos, funciones y conocimientos adquiridos en la etapa como estudiante. Es en las prácticas donde se muestran las competencias, las destrezas y las habilidades.

A pesar de que el encargo, al que hacíamos referencia en líneas anteriores, delimita o define la finalidad a lograr, a veces incluso “ciertos principios deontológicos, organizativos o metodológicos desde los que partir” (García Molina, 2012, p. 73), debe estar presente lo pedagógico y social (educativo) que “orienta la actuación de un educador” (García Molina, 2012, p. 73), ya que cada profesional que trabaja en lo social dispone de funciones y/o acciones distintas que desarrollar en función de su profesión, a pesar de que se recibe el “mismo encargo”. El encargo es finalmente el marco que envuelve la práctica específica de un educador social en concreto frente a/con un sujeto de la educación particular en un contexto determinado. De ahí que a cada situación educativa “le corresponda” un modelo educativo.

Llegados a este punto, cabe señalar brevemente los cinco elementos que constituyen un modelo educativo:

1. Marco Institucional

Cada Institución está configurada de un modo y desarrolla estilos propios (“formas de hacer” y relacionarse, normas establecidas...). En ella se congregan los demás elementos del modelo.

En cada Institución, considerémosla educativa, las relaciones entre las personas que “habitan” en ella es permanente. Es en la Institución donde se comparten “actividades, espacios, tiempos y objetivos; de ahí que en numerosas ocasiones, aparezca el disenso o el conflicto” (Barranco, Díaz y Fernández, 2012, p. 37).

2. Agente de la educación

Un educador social recibe un encargo, lo (a)coge, traduce y reflexiona sobre sus posibilidades de acción educativa.

El agente de la educación (educador social) se posiciona como mediador entre el sujeto de la educación y la sociedad en general. Es el encargado de valorar qué contenidos para qué sujeto, qué encuentros,... Ha de tomar decisiones que “pueden influir en los recorridos educativos, y por lo tanto en las oportunidades culturales y sociales de las personas con las que trabaja” (García Molina, 2012, p. 90). Es en la toma de decisiones y en la selección de lo que es importante en un momento dado para con un sujeto concreto donde residen las opciones posibles de su práctica educativa.

“El educador social trabaja acompañando y promoviendo procesos de aprendizaje, de promoción social y cultural y, en última instancia, de emancipación” (García Molina, 2012, p. 78).

Las metas, responsabilidades y competencias del educador social que trabaja en una Institución concreta, deben definirse y particularizarse en un estilo educativo específico, un modelo de trabajo educativo particular. Defendemos desde aquí la figura del agente de la educación como un “agente doble” (García Molina, 2011, 2013): Mediador entre la sociedad y el sujeto de la educación. Agente que (se) cuestiona, (se) reflexiona y pone en duda el “así se hace” y el “así es”, desarrollando el “ejercicio profesional ético” (García Molina, 2011, 2012). A través de su acción aumenta las oportunidades de adquisición de contenidos culturales y enriquece los diferentes contextos, transformando las realidades individuales y sociales. Esto conlleva que el educador se responsabiliza de los procesos de la acción educativa que pone en marcha (promoviendo de esta forma la autonomía en el trabajo educativo), hacerse cargo de las competencias que le “son asignadas” como profesional de la ES.

3. Sujeto de la educación

Hacemos referencia a la persona que se sitúa en la relación educativa con el agente de la educación. Sujeto de la educación es el lugar que el educador social le otorga a una persona (o grupos de personas) para poder trabajar educativamente con él. No obstante, “para que el sujeto de la educación se constituya como tal, el individuo [...] debe consentir (de alguna manera) en ocupar el lugar ofrecido para su incorporación a y su promoción en la vida social” (García Molina, 2012, p. 80) sujetado a una acción educativa por parte del agente.

Por tanto, el lugar de “sujeto de la educación” está restringido a tiempos y tipos de actividad: “no cualquier individuo puede ser considerado un sujeto de la educación: o al menos no en todo momento y lugar” (García Molina, p. 79).

Podemos afirmar que el sujeto de la educación está sujeto tanto a las oportunidades, ofertas, etc. que la Institución y el agente de la educación consideran valiosas (también las restricciones y limitaciones), como a las elecciones que el propio sujeto de la educación realice de las ofertas “recibidas”. No hay que olvidar que la última decisión la tiene el sujeto de la educación y de su lado recae la responsabilidad de consentir las propuestas (ocupar el lugar de sujeto de la educación).

“El sujeto de la educación es una promesa que emerge de y en la propia relación, conformando las formas singulares de estar y habitar la situación educativa” (García Molina, 2008, p. 86).

4. Contenidos

Para explicar este aspecto, remitimos directamente a una cita textual, que por sí sola clarifica lo que queremos mostrar:

El trabajo educativo posibilita el acceso a y la apropiación de contenidos culturales necesarios y exigidos, convenientes, deseables o valiosos para alcanzar un fin, según se trate de prácticas tendentes a la socialización, a la promoción cultural o social o a la emancipación personal. Los aprendizajes favorecen la incorporación de interrogantes sobre el mundo que se habita, pero también ciertos conocimientos y saberes, técnicas y tecnologías o modos de relación que una comunidad

local o una sociedad global entienden como propios o aceptables (García Molina, 2012, p. 82).

El trabajo del educador social consiste pues, en adaptar los contenidos culturales en contenidos educativos (objetivables): conocimientos teóricos, habilidades técnicas y tecnológicas y formas de trato social. “Al ser aprehendidos, otorgan un saber y un poder vivir en sociedad y, en última instancia, un saber y un poder vivir mejor” (García Molina, 2012, p. 83).

5. Metodología de la acción educativa

La metodología es el “cómo” de la acción educativa. Es el conjunto de instrumentos, y técnicas puestas en juego en una situación de enseñanza-aprendizaje.

Apostamos por pensar la metodología de la acción educativa desde las tres funciones que ASEDES (2007) ha dictaminado como propias de los educadores sociales. Consideramos que son los pilares de la práctica educativa.

Las metas, responsabilidades y competencias del educador social pueden ser organizadas de acuerdo a las tres grandes funciones que nos son propias como educadores sociales. Para ello, aportamos un “cuadro-resumen” que clarifica perfectamente a lo que hacemos referencia:

Función	Metodología, modalidad de acción, técnicas
Transmisión, desarrollo y promoción de la cultura	Formas orales: exposición, interrogación, diálogo...
	Formas experimentales: observación directa, audición, manipulación de objetos y materiales...
	Simulación: juego, dramatización, sesiones de audiovisuales, manejo de tecnologías...
	Organización del tiempo: Dinámicas institucionales, grupales, espacios de privacidad e individualizados...

Generación de contextos socioeducativos	Organización del espacio: disposición de espacios institucionales comunes, grupales o individuales, aprovechamiento de espacios del barrio o de la ciudad, equipamientos...
	Formas de agrupamiento: grupos de edad, grupos de interés, homogéneos o mixtos, institucionales o mixtos...
	Dinamización y establecimiento de redes relacionales, laborales, de ocio y de aprendizaje.
	Acompañamiento físico y simbólico en procesos de aprendizaje y emancipación.
Mediación	Respecto a los contenidos culturales: encuentro guiado, descubrimiento, derivación a otros lugares y/o profesionales...
	Respecto a otros individuos: presentación, dinamización, negociación...
	Respecto al entorno social: acompañamiento físico, participación guiada, derivación...

Figura 1. Ejes de despliegue metodológico del acto educativo.

Fuente: García Molina, J. (2012). *Cartografías pedagógicas para educadores sociales* (p. 87). Barcelona: UOC.

- Mediación respecto a los contenidos culturales hace referencia a un “encuentro guiado”. El educador social organiza los recursos, espacios y tiempos para que dicho encuentro se dé. Estos encuentros pueden ser “actividades de beneficio y disfrute cultural” (García Molina, 2002, p. 135).
- Mediación respecto a los otros. Hace referencia al trabajo que desarrolla el educador para que determinado sujeto (o grupo de personas) puedan asentar “diferentes formas y dispositivos para que las relaciones alcancen cierta solidez” (García Molina, 2002, p. 135).
- Mediación respecto al entorno social. Hace referencia a reconocer el entorno en el que se vive, sus espacios y lugares “de interés formativo, lúdico, cultural (...). La circulación por los mismos” (García Molina, 2002, p. 136). También hace

referencia a las posibles derivaciones a distintos servicios y/o profesionales que se consideren necesarias para la “emancipación” del sujeto de la educación.

Es por todo ello que entendemos la función de “mediación”, como aquella posibilidad de crear espacios y tiempos en los que dar (la) palabra y dar (el) tiempo. Lugares de palabra y de tiempo, de acompañamiento físico de las personas y acompañamiento simbólico de sus procesos, que permiten la elección, el cambio, la promoción y la emancipación de quien desea recorrer tales caminos (García Molina, 2012, p. 93).

En la práctica educativa siempre entran en juego los elementos que hemos explicado, interrelacionados de una u otra manera dependiendo, como se ha comentado, de la Institución donde acontezca la práctica, el agente y sujeto de la educación, los contenidos educativos y la metodología empleada para el logro de los “objetivos”.

Es en la relación de todos estos elementos donde acontece la práctica educativa, la ES como práctica educativa y social.

La práctica de educar la puede hacer cualquiera (las madres y padres educan, como también lo hacen las abuelas y los abuelos). Sin embargo, cuando aludimos a una práctica educativa profesionalizadora, nos estamos refiriendo a esa práctica que lleva a cabo el agente de la educación y que está sistematizada, estructurada siguiendo una lógica, y que tiene que ser necesariamente *reflexiva*.

Centrándonos en la mediación, expuesta en líneas anteriores, la entendemos como el trabajo que desarrolla el educador social que posibilitaría “el encuentro con esos contenidos, con otros sujetos o con espacios, lugares e itinerarios del marco social” (García Molina, 2002, p. 135)

5.4.Procedimiento e intervención del educador social en mediación familiar

Para poder dar cuenta tanto del procedimiento como de la intervención del educador social en mediación familiar, se hace necesario señalar los principios

deontológicos generales que orientan las actuaciones socioeducativas del educador social (ASEDES, 2007, p. 24). Así, destacamos los siguientes:

1. Respeto a los Derechos Humanos.
2. Respeto a los sujetos de la acción educativa, actuando en interés de las personas con las que trabaja y respetando su autonomía y libertad.
3. Justicia social, actuando con el objetivo del pleno e integral desarrollo y bienestar de las personas.
4. Profesionalidad. La autoridad profesional se fundamenta en su competencia, capacitación cualificación para las acciones que desempeña, capacidad de autocontrol y de reflexión sobre su praxis profesional, así como identificar los momentos críticos en los que su presencia pueda limitar la acción socioeducativa.
5. Acción socioeducativa. Tiene como función básica la creación de una relación educativa que facilite a la persona ser protagonista de su propia vida, de manera que no le corresponde el papel de protagonista en la relación socioeducativa.
6. Autonomía profesional.
7. Coherencia institucional. Conocerá y respetará la demanda, el proyecto educativo y el reglamento de régimen interno de la institución donde trabaja.
8. Información responsable y confidencialidad. Secreto profesional en relación con aquellas informaciones obtenidas, directa o indirectamente acerca de las personas a las que atiende. En los casos en que por necesidad profesional se haya de trasladar información entre profesionales o instituciones, ha de hacerse siempre en beneficio de la persona, basado en principios éticos y/o normas legales con el conocimiento de los interesados/as.
9. Solidaridad profesional. Mantendrá postura activa, constructiva y solidaria en relación con el resto de profesionales que intervienen en la acción socioeducativa.
10. Participación comunitaria. Promoverá la participación de la comunidad en la labor educativa.
11. Complementariedad de funciones y coordinación. Trabajarán de forma coordinada con el equipo, siendo consciente de su posición dentro del mismo, así como de la medida en que su actuación puede influir en el trabajo del resto

de los miembros. Toda actuación estará definida por una actitud constante y sistemática de coordinación con el fin de que el resultado de las diferentes acciones socioeducativas con la persona o el colectivo del coherente y constructivo.

Una vez indicados los principios que rigen la práctica socioeducativa del educador social, cabe matizar que dicha práctica es considerada profesional en tanto el educador social asume y es consecuente con las responsabilidades y competencias (saber y saber hacer) propias del ejercicio de nuestra profesión. Asumir y ser consecuente con las competencias propias es “ser capaz de realizar, de manera efectiva y ética, tareas que se desprenden de las funciones asumidas por los y las Educadoras Sociales” (ASEDES, 2007, p. 36), mostradas anteriormente.

Antes de pasar a concretar el procedimiento en mediación familiar del educador social, merece ser señalado que, de acuerdo con la función de “mediación”, desarrollada en páginas anteriores, cabe aclarar que “el educador es un mediador entre el sujeto de la educación y los modos de aprendizaje. Es un especialista en la oferta y puesta en práctica de métodos para aprender, o por lo menos en sentar las bases sobre las que ese aprendizaje puede lograrse” (García Molina, 2002, p. 131)

A continuación pasamos a concretar el procedimiento que lleva a cabo dicho profesional en el ámbito de la mediación familiar en general, partiendo del modelo de referencia explicado en páginas anteriores. No obstante, el procedimiento que se presenta pretende ser una guía, ya que cada procedimiento varía en función del caso concreto que se presente.

- Fase inicial.

Esta fase se configura como previa al inicio del proceso, es decir, como trabajo previo de preparación del educador social.

El equipo aborda el caso en una reunión de coordinación para gestionarlo, de manera que el trabajo previo consiste en abordar las posibles vías de recogida de información tanto familiar como del entorno más próximo, para conocer “qué pasa”, cuál es el problema.

Aquí el educador social se pregunta cuál o cuáles miembros tienen que acudir a la entrevista inicial, de manera que se obtenga información sobre las relaciones que existen entre ellos, las posibles alianzas, etc. es decir, los elementos que configuran el “problema”.

Según el caso concreto es posible valorar que los miembros de la familia acudan por separado o, por el contrario, sea más factible que asistan juntos.

El educador social aparece como experto del proceso y la familia como expertos en su conocimiento de la situación, los cuales ayudan al profesional a comprender mejor la situación y éste les acompaña en el proceso.

Otra cuestión inicial es preguntarse dónde se realizará la reunión. Puede ser útil utilizar un lugar neutral, como por ejemplo el despacho del profesional.

Una vez que el educador social ha preparado “la escena”, procede a llamar a las partes para contactar la entrevista inicial con la familia. En esta llamada hay que tener muy presentes que el objetivo es que asistan a dicha entrevista. Sin embargo, como profesional, no es posible ofrecer información que deje al descubierto a otras personas o datos demasiado relevantes que puedan hacer rechazar la entrevista, por lo que el educador social ha de actuar con cautela.

Ante la posible valoración del equipo cuyo resultado es iniciar las entrevistas por separado, hay que tener presente que compartir la información obtenida puede ser útil siempre que haya un propósito claro para hacerlo y haya consentimiento explícito de cada una de las partes.

- Fase de información.

El objetivo del educador social en esta fase es la recogida de información (a fin de buscar la mejor línea de trabajo) a través de preguntas. Las preguntas realizadas son imprescindibles, tanto para recoger información como para que las partes esclarezcan determinados asuntos (reflexionen).

Para poder obtener la información necesaria de forma clara y veraz es importante configurar un clima adecuado, de manera que se cree confianza y accedan a colaborar en

el proceso, destacado por la confidencialidad. Estos aspectos se han de trabajar durante todos los encuentros.

Las preguntas que el educador social realice deben estar “hiladas” en la conversación, de manera que las partes no lo sientan como una batería de preguntas, como si de un interrogatorio se tratase. Asimismo, el educador social deberá adaptar la comunicación, es decir, asegurar que la persona recibe el mensaje que desea que reciba. Ser claro.

Durante todos los encuentros entre el profesional y la familia el educador social observará las formas de comunicación (verbal y no verbal) e interacción entre ellos, de manera que se pueda conocer qué modelo familiar (expuesto en la primera parte de este trabajo) es el que están siguiendo. Conocer el modelo o modelos familiares supone poder extraer las posibilidades de trabajo, es decir, los puntos a partir de los cuales poder comenzar a trabajar, por ejemplo: desean que sus hijos reciban una educación, les preocupan sus hijos, etc.

Además, la observación permite reflexionar y supervisar las propias acciones a partir de las reacciones de las partes (circularidad).

Después de cada una de las entrevistas (o sesiones), el educador social reflexiona sobre la misma:

- ¿Qué ha contado explícitamente? ¿e implícitamente?
- Frente a esa situación ¿Qué recursos hay disponibles? (recursos tanto materiales como personales)
- ¿Qué potencialidades ha desarrollado esa persona/familia para afrontar esa situación? Esto supone no centrar la posterior intervención en el drama de la situación, y por el contrario enfocarla a partir de las posibilidades y capacidades de la persona o familia. Por ejemplo, una persona que dedica su tiempo a recoger cartón y chatarra. Los conocimientos del tipo de cartón y de chatarra son una posibilidad, en tanto esa persona puede ser adecuada para trabajar en una planta de reciclaje.
- ¿qué elementos/apoyos tiene?
- ¿dónde me sitúo yo como profesional?

Hay que ver las habilidades, recursos, redes... que tienen las personas. Cómo viven su situación.

- Fase de diagnóstico

Una vez recogida la información necesaria y habiendo obtenido el consentimiento de las partes para iniciar el proceso, se procede a:

- Marcar unos puntos clave o líneas de trabajo.
- Plantear una serie de objetivos. Éstos han de ser configurados en términos claros, reales y medibles. Los objetivos planteados son objetivos para el educador social, objetivos de trabajo educativo.
- Fijar tiempos más o menos estables que guíen la intervención y consecución de objetivos. Es importante mencionar que los tiempos en educación son relativos, en tanto la consecución de objetivos depende de multitud de factores tanto internos como externos que intervienen en el proceso.
- Señalar los recursos disponibles para posteriormente organizar la intervención de acuerdo a los objetivos planteados y al tiempo estimado.

- Fase de intervención

La fase de intervención se elabora atendiendo a la información recogida, las posibilidades y límites del proceso y de la profesión.

La causalidad circular, a la que se hacía alusión en páginas anteriores, supone ser la unidad de análisis y de intervención del educador social en mediación familiar, aunque para empezar a intervenir sea preciso seleccionar un comportamiento específico.

Se articula en función de áreas de trabajo. Las áreas que se exponen a continuación son a modo de ejemplo, pudiendo añadirse más áreas o eliminarse en función de las necesidades e intereses familiares:

- Convivencia familiar. Esta área hace referencia a la organización doméstica, a la relación familia-escuela, centros de atención a la familia (recurso), etc.
- Educación. Hace referencia al respeto, habilidades sociales para mejorar la convivencia, resolución de conflictos, etc.

- Salud: Planificación familiar, gestión de recursos y ayudas, etc.

- Informe final

El trabajo del educador social, al contrario que el del mediador, no termina con un posible “acuerdo entre las partes”, si no que se redacta un informe final de intervención socioeducativa (dependiendo de la institución donde realice su trabajo será de una u otra forma).

Para poder elaborar un “informe final”, se hace necesario que el educador social sistematice y organice su trabajo (procedimiento). Para ello, apostamos por la elaboración de proyectos educativos que guíen y sistematicen la práctica social y educativa durante todo el procedimiento (objetivos, metodologías, tiempos...). De manera que el profesional dedique tiempo para preparar, reflexionar y apostar por una u otra metodología.

El informe debe estar redactado lo más claro posible, evitando términos tan subjetivos como: bueno, malo, conflictivo... cuyo significado variará en función de la perspectiva de quien lo lea.

Entendemos el informe socioeducativo como “el informe técnico por el que se facilita los datos a otros profesionales concernientes a la información, intervención y resultados obtenidos en la intervención socioeducativa” (Benítez, 2003, p. 11)

Este informe pretende ser un modelo, por lo que es posible su adaptación de acuerdo al contexto donde nos encontremos, sujeto/s de la educación y equipo socioeducativo, a fin de que sea una herramienta para la sistematización del trabajo del educador social.

Para poder realizar este informe, el educador social necesita tiempo para reflexionar, de manera que evalúe su propio trabajo y sea lo más ajustado posible a la realidad, indicando la metodología empleada, técnicas y estrategias así como los objetivos y efectos conseguidos con la intervención.

En el informe técnico socioeducativo tiene que aparecer:

- a) Identificación del educador social y de la Institución en la que desempeña su trabajo
- b) Datos de la familia: identificativos, familiares, económicos...de la/s persona/s con las que se trabaja.
- c) Diagnóstico socioeducativo, “donde se recogen los indicadores socioeducativos detectados, así como los recursos existentes y potencialidades que la persona/s y entorno posee para resolver la situación” (Benítez, 2003, p. 13).
- d) Actuaciones. En este apartado se anotan las acciones que ha desarrollado el educador social, la metodología empleada y los resultados obtenidos.
- e) Valoraciones y propuestas. El educador social anota posibles observaciones, la consecución o no de los objetivos propuestos, así como los efectos observados y o cualquier información que considere relevante para continuar con la intervención familiar o para futuras intervenciones.
- f) Fecha, lugar y firma del educador social.

INFORME SOCIOEDUCATIVO
1. Identificación
1.1. De la Institución/técnico que lo emite
Informe emitido por el educador/a social: Entidad que lo emite: Fecha de elaboración: Dirigido a: Tipo de informe: Motivo del informe:
1.2. Del ciudadano/a Nombre y apellidos: DNI: Dirección: Fecha de nacimiento: Datos de contacto (Tlfno, móvil, e-mail): En su caso datos de su representante : Nombre y Apellidos: Topo de relación y representación: Dirección: Datos de contacto (Tlfno, móvil, e-mal):
2. Recopilación de datos (en función del ámbito de intervención a continuación se enumeran algunos que pudieran resultar de interés). Datos familiares Datos escolares Datos situación sociolaboral Datos situación económica familiar Datos situación de salud Datos de relaciones e inserción social
3. Diagnóstico socioeducativo (destacando los indicadores detectados y los recursos y potencialidades facilitadores existentes)
4. Actuaciones realizadas y resultados obtenidos

5. Valoración y propuesta del educador social
6. Firma
Nombre y apellidos del educador/a social
Firma del educador social
Lugar y fecha de envío

Figura 6. El informe socioeducativo

Fuente: Benítez, M^a. C. (2003). El informe socioeducativo: instrumento de la Educación Social. *Revista de Educación Social*. 16.

Hay que tener en cuenta una serie de consideraciones en lo que respecta a la redacción del informe: La redacción del informe debe ser real, clara y concreta; los datos recogidos en el informe serán objetivos y contrastables, pudiendo incluir documentación adjunta “que acredite su contenido” (Benítez, 2003, p. 15); la persona o familia sujeto de este informe posee pleno derecho para ser conocedor del mismo.

A pesar de la amplitud de la cita, consideramos esencial extraerla, ya que muestra fielmente a lo que nos referimos cuando hablamos de mediación en educación social:

Las formas de trabajar educativamente la mediación se establecen como un juego de presencias y ausencias del educador, de encuentros y vacío que el sujeto debe aceptar llenar de contenidos. En la mediación cobra relevancia el acompañamiento físico por los espacios del medio social, para salir a su encuentro, “descubrirlo”, conocerlo y poder practicarlo. Pero, en mayor medida si cabe, la presencia y el vacío que alternan en todo acompañamiento simbólico, ese que escucha las preguntas del sujeto, sus dudas e incertidumbres, pero que lejos de resolverlas de inmediato pone canales, sabe esperar sin abandonarlo a su suerte, para que él mismo pueda dar con la respuesta de la que se hará cargo. Respuestas que conformarán la constitución de un sujeto social, el advenimiento de una nueva historia particular dentro de la historia colectiva. (García Molina, 2002, p. 136).

CAPÍTULO III

6. Análisis. Mediador Vs Educador Social en mediación familiar

Durante todo el documento se han estado dando a conocer las diferentes posiciones de los dos profesionales que realizan mediación como función propia. Como se ha observado, ambos profesionales tienen un recorrido paralelo, en tanto en cuanto comparten algunos aspectos, pero difieren en otros muchos.

Para poder entender qué aspectos les unen y cuáles les diferencian en su labor como mediadores en el ámbito familiar, se van a presentar a continuación algunas ideas que rindan cuenta de todo lo visto en las páginas que preceden de un modo donde se puedan entender los puntos de unión o separación de ambas. Comenzaremos con una breve exposición de un “caso práctico” donde se den a conocer las líneas generales de intervención de un educador social (mediación) frente a la mediación realizada por un mediador, para poder conocer los aspectos más relevantes de su praxis:

A pesar de que en la mayoría de los casos la educación es indeterminada en el tiempo y el educador no conoce los resultados de su intervención, a continuación presentamos un caso en el que el educador sí es consciente de los resultados y efectos de su intervención mediadora, ya que se encuentra en un Servicio de Educación Familiar. De esta forma podrá comprobarse claramente las diferencias existentes respecto de la mediación familiar realizada por un mediador y vistas a lo largo de todo el curso. El ejemplo que se presenta supone aportar una idea general, no pormenorizada de un supuesto práctico.

CASO:

Nos encontramos ante una familia compuesta por el Pablo (42 años), M^a Dolores (40 años) y un hijo (de 13 años). Viven en un barrio periférico de la ciudad. Tienen un nivel socioeconómico medio.

En cuanto a la ocupación de los progenitores, la madre es empleada del hogar, con horarios complicados y de difícil conciliación con la vida familiar, con una retribución de 800 euros, el padre se encuentra recientemente en paro, cobrando la prestación por desempleo (500 euros).

El hijo, según la información recibida, últimamente presenta comportamientos agresivos en el instituto. Su rendimiento escolar se encuentra en la media respecto de sus compañeros y le interesa hacer ruta con la bicicleta y los puzles.

- ➔ Se solicita una intervención al servicio de educación familiar antes de que se produzca una expulsión sancionadora del centro escolar, aquí ya se aprecia una diferencia con mediación dado que las partes en mediación acuden por sí mismas o, en su caso, derivadas por el juez (mediación intrajudicial).

En el momento en que recibimos el caso, se nos encomienda una tarea que a priori será nuestro objetivo a conseguir: evitar la expulsión del niño de 13 años del instituto. Sin embargo, hay información que debemos conocer y aclarar.

- **Fase inicial.**

El equipo multidisciplinar se reúne para gestionar el caso recibido, de manera que se puedan concretar en mayor o menor medida las posibles vías de recogida de información. Se considera que estas vías, por el momento, son el instituto y los propios miembros de la unidad familiar.

Por otra parte, se valora que en primer lugar resulta adecuado acudir al instituto, de forma que podamos aclarar y conocer desde su punto de vista:

- A qué hacen referencia concretamente con “comportamiento agresivo”.
- Cómo ven las relaciones intrafamiliares e interpersonales entre los miembros de la familia y su entorno más inmediato (amigos de los hijos, instituto, etc.)

Por otra parte, en este caso, se considera factible que la entrevista inicial se desarrolle tanto con los padres como con el hijo, dado que éste es menor de edad. En el supuesto de que uno de los progenitores no pudiese acudir (por ejemplo la madre, que tiene un horario laboral complicado), se concertaría la cita cuando ambos pudieran asistir. Es necesario que ambos se presenten a la cita, porque ambos son los encargados y responsables de la educación de sus hijos.

Po último, el equipo valora que el lugar más neutral en este caso el despacho del educador social, de manera que no se sienta “invadidos” en su hogar ni tampoco en el instituto.

Una vez detallados estos aspectos, se procede a concretar la cita. El objetivo del educador social en este momento es conseguir que asistan a la entrevista, evitando ofrecer información demasiado relevante o que deje al descubierto a otras personas (por ejemplo al profesorado).

- **Fase de información.**

El objetivo aquí es recoger información a través de preguntas. Para ello es necesario crear un clima de confianza y confidencialidad.

En este caso sería interesante comenzar con preguntas sobre el colegio, por ejemplo cómo lleva los exámenes, etc. de manera que se cree un clima distendido, para posteriormente pasar a preguntar sobre la relación con sus progenitores y hermanos.

La conversación variará en función de cómo se vaya desarrollando y la predisposición de la familia. El trabajo del educador consistirá en hilar las preguntas y evitar crear un ambiente de “interrogatorio”.

Durante esta entrevista, ya podrá observarse a través de la comunicación verbal y no verbal el tipo de relación que tienen entre ellos, las posibles alianzas, etc.

Las preguntas y actitud del educador social propiciarán una u otras respuestas.

Tras cada una de las entrevistas, el educador social reflexiona sobre la misma y puede concluir algunos aspectos. Por ejemplo, en el caso que nos ocupa, tras hablar con el profesorado del instituto y con el menor y su familia, puede concluirse que explícita e implícitamente se observa:

- Desde el instituto: afirman que los comportamientos agresivos hace referencia a que se sube por las mesas e insulta a algunos de sus compañeros. En lo que respecta a sus padres, apuntan que el padre se ha quedado sin trabajo y ahora es él quien los trae al colegio, pero no muestra mucho interés para con su familia. En lo que concierne a la madre, ésta se ocupa de todos los ámbitos que atañen a su familia, es la que responde ante las llamadas del instituto...
- En las entrevistas con la familia: Se observa que el hijo en casa no toma decisiones propias sin contar con sus padres. La madre se queja porque el hijo no come y cada día tiene que hacerle una comida. La madre es la encargada del trabajo fuera del hogar y también de las labores domésticas. Ambos progenitores tienen

asumido su rol de padre, pero el rol de pareja no está muy presente. En varias ocasiones afirman “darle a su hijo todo lo que ellos no tuvieron”, por lo que prefieren adelantarse a las necesidades de los hijos para facilitarles el trabajo.

Frente a estas situaciones hay que valorar los recursos de que se disponen, así se concluye que disponen de red social y familiar.

Potencialidades de la familia, puntos a partir de los que trabajar:

- ✓ Interés por los hijos.
- ✓ Cariño
- ✓ Seguridad como recurso con el que contar (apoyo de la familia).
- ✓ Aunque no adecuadas, pero sí disponen de reglas
- ✓ Padres como referentes.
- ✓ Tienen la capacidad de dedicación constante a su familia, tiempo y esfuerzo.

- **Fase de diagnóstico**

Tras la información recopilada en la fase anterior, y tras el consentimiento de las partes para iniciar el proceso, se procede a:

- Marcar unos puntos clave o líneas de trabajo:
 - ✓ Autonomía de los hijos
 - ✓ Qué y cuáles responsabilidades tienen cada uno de los miembros de la familia
 - ✓ Estabilidad de reglas. Límites.
 - ✓ Rol de pareja/diferentes roles
 - ✓ Ser conscientes de las potencialidades que tienen los hijos
 - ✓ Reconocer positivamente su dedicación y preocupación por sus hijos, etc.

- **Fase de intervención**

Hay que tener en cuenta que el “comportamiento agresivo” del hijo, al que hacían alusión en el instituto es a causa del poco tiempo que pasa con sus progenitores, además los sentimientos de frustración del desempleo del padre se ven aumentados por las quejas de la madre quien, a pesar de elaborar una comida para todos, siempre ha de hacer dos para que su hijo coma, se encuentra agotada física y mentalmente y esto repercute en su marido y a su vez en el hijo (causalidad circular).

Las áreas que se consideran para este caso son:

Convivencia familiar:

- Posibles derivaciones a recursos de orientación laboral para el padre.
- Que los progenitores reconozcan la importancia de pasar tiempo con sus hijos. Búsqueda por parte de los progenitores de tiempo libre y de ocio con sus hijos.
- Mantener contacto y relación con el instituto.

Centro escolar:

- Conseguir que desde el colegio hagan partícipe a los progenitores de la relación con el instituto, en especial al padre.

- **Informe final**

INFORME SOCIOEDUCATIVO
7. Identificación
7.1. De la Institución/técnico que lo emite
Informe emitido por el educador/a social: Fátima Romero Ramírez Entidad que lo emite: Servicio de Educación Familiar Fecha de elaboración: 19/ 06/2016 Dirigido a: Servicio de educación familiar Tipo de informe: informe final

Motivo del informe: Trabajo desarrollado con la familia. Seguimiento por parte de Servicios Sociales

7.2. Del ciudadano/a

Nombre y apellidos:

DNI:

Dirección:

Fecha de nacimiento:

Datos de contacto (Tlfno, móvil, e-mail):

En su caso datos de su **representante**:

Nombre y Apellidos: Pablo López Sierra y M^a Dolores Herrera Domínguez

Topo de relación y representación: Padre y Madre

Dirección: c/ castilla, 67, 2º D

Datos de contacto (Tlfno, móvil, e-mal): 916087476. Lolaherrera@gmail.com

8. Recopilación de datos (en función del ámbito de intervención a continuación se enumeran algunos que pudieran resultar de interés).

Datos familiares

Los miembros de la familia no dedicaban tiempo juntos. Con la intervención se ha logrado que la comida la hagan entre el padre y el hijo, y realicen actividades que les gustan juntos: ir a montar en bicicleta, ver cine y realizar puzles en familia. Además han llegado al acuerdo de coordinarse en la organización doméstica con el reparto de tareas.

La pareja dedica más tiempo a su relación.

Datos escolares

- El hijo presentaba “comportamientos agresivos”. Han ido disminuyendo con la intervención: ya no se sube a las mesas, aunque sí continúa con insultos hacia sus compañeros.

Datos situación sociolaboral

- Madre empleada. La mayoría del día se encuentra fuera del domicilio familiar
- Padre: Desempleado desde hace 7 meses.

Datos situación económica familiar

- M^a Dolores recibe una remuneración de 800 euros mensuales como empleada del hogar.

- Pablo recibe 500 de la prestación por desempleo.

Datos de relaciones:

Puesto que dispone de red social y familiar, han acordado que los hijos se quedan con sus familiares de vez en cuando, mientras la pareja ha encontrado tiempo para ellos y para salir con sus amigos.

- **Diagnóstico socioeducativo (destacando los indicadores detectados y los recursos y potencialidades facilitadores existentes)**

Una vez que la familia ha tenido tiempo para comunicarse y expresar los sentimientos y preocupaciones de cada uno, han encontrado otras formas de relacionarse y ocuparse de las situaciones difíciles. Las potencialidades de esta familia son:

- Interés por los hijos.
- Cariño
- Seguridad como recurso con el que contar (apoyo de la familia).
- Disponen de reglas
- Padres como referentes.
- Tienen la capacidad de dedicación constante a su familia, tiempo y esfuerzo.

9. Actuaciones realizadas y resultados obtenidos

- Mediación con el entorno: Centro educativo.
 - Resultado: Mayor implicación y relación entre la familia y el centro educativo.
- Mediación entre los miembros de la familia.
 - Resultado: Mayor comunicación entre todos los miembros. Búsqueda de tiempo libre y de ocio familiar. Coordinación en la organización doméstica.

10. Valoración y propuesta del educador social

Se da por terminado el trabajo del educador social, con resultados positivos.

Se propone un seguimiento en los próximos tres meses por parte de Servicios Sociales, a fin de comprobar los cambios en la dinámica familiar o valorar la posibilidad de nuevas intervenciones y/o derivaciones.

11. Firma

Nombre y apellidos del educador/a social: Fátima Romero Ramírez

Firma del educador social

Con lo expuesto en páginas anteriores hemos podido conocer de manera general la práctica que se realiza de mediación por el educador social, dando así a conocer aquello que le diferencia del mediador en la práctica mediadora; sin embargo, creemos oportuno dar a conocer otros aspectos que clarifiquen en gran medida ambas figuras.

Por ello, partiremos de los objetivos que tienen cada uno para con su labor en mediación. Por una parte, el Educador Social cuando se enfrenta a una mediación tiene el objetivo de luchar con (que no contra) las dificultades y comenzar a trabajar por aquellos rasgos más positivos de la persona (potencialidades). Por otra parte, el mediador no ha de luchar con ellas, sino mostrar el camino y guiar a las partes para que puedan conocer las posibles maneras de abordarlo.

Partimos de la base de que las partes que acuden a mediación familiar como función de la Educación Social, no vienen como padres divorciados que se han de poner de acuerdo (como sucede en mediación), en Educación Social la mediación es entre las partes, personas, instituciones, sociedad, etc.

A continuación, vamos a ver algunas circunstancias que se dan en el procedimiento de mediación, por ejemplo, los momentos de tensión: cuando un educador social se encuentra realizando una mediación (como función propia de la educación social) y se dan momentos de tensión, supone un gran esfuerzo salir de esos parámetros, pues lo subjetivo está continuamente presente, y tiene en cuenta otros aspectos al margen de parar o cambiar esa tensión (por ejemplo el motivo de la tensión, o posibles necesidades que la otra parte puede estar gritando sin abrir la boca); sin embargo, el mediador cuando se encuentra en una situación con tensión, puede manejar con técnicas esa tensión y volverla objetiva para abordarla.

Otra diferencia es que, ante las posibles necesidades que tienen las partes en mediación, desde la Educación Social se media intentando cubrir esas necesidades, de forma directa si se trata del menor, pues prima el interés superior del menor, mientras que en mediación, esas necesidades son abordadas por las partes hasta que llegan a un acuerdo, y aunque tengan en cuenta en todo momento del proceso el interés superior del

menor (punto en común con la Educación Social), no se realiza de manera instantánea, sino que se debe esperar a la firma de acuerdos. Es decir, el mediador dispone de cierta autoridad (como profesional) que guía el procedimiento pero sin ninguna autoridad para decidir y así lo reconocen las partes, de otro lado, el educador social decide qué caminos son los más adecuados para el sujeto de la educación (en función de sus potencialidades y necesidades), qué encuentros, con qué medios... su autoridad es procedimental y al igual que el mediador, no dispone de autoridad para decidir si el sujeto aceptará o no recorrer los caminos dispuestos.

Como punto en común es lo relacionado con la escucha activa, recaudar toda la información posible para poder realizar nuestra labor (como Educadores Sociales por una parte, y como Mediadores por otra) lo más satisfactoriamente posible. Sin embargo, esto también puede verse como diferencia, en tanto que la información recaudada por el mediador es para que la otra parte pueda “ponerse en el lugar del otro”, para conocer todo el conflicto en toda su magnitud y para poder tener información para los acuerdos; por el contrario, en Educación Social, es necesario conocer la información para marcarnos unas pautas de trabajo y pensar y (re) pensar la práctica que se va a desarrollar.

Conocer todo lo relacionado con los menores cuando se tiene una mediación familiar que atender, ambos prestan atención a las necesidades de los hijos, pero desde la Educación Social se les instruye para que los problemas o dificultades para gestionar situaciones con los hijos, mejoren y se mantenga en el tiempo. Además de la instrucción, se les guía durante un periodo de tiempo (los tiempos en educación son indeterminados) de manera que “encuentren por sí mismos” la/s forma/s de abordar el conflicto de que se trate. Mientras que en mediación no se hace tal instrucción, sino que se guía a las partes para que busquen posibles maneras de enfrentar el conflicto conjuntamente (esta parte sí podría tener relación con la actuación del educador social).

Un punto en común y de divergencia a la misma vez, es el Tiempo. Ambos tipos de mediación necesitan de unos tiempos para que la mediación sea satisfactoria, pero, mientras que para la mediación se trata de un número corto de sesiones que en un principio las decide el mediador de acuerdo al caso (aunque luego de varias sesiones, pueden aumentar o disminuir en base a como se vayan desarrollando las sesiones); para la Educación Social el tiempo es indeterminado a priori, se sabe cuándo empieza la

mediación, pero nunca cuando acaba, pudiendo durar desde días hasta años, por ello se va descubriendo con el paso de los días y el desarrollo de la mediación.

Ambas profesiones han de establecer y crear *espacios* adecuados. Espacios donde, como se ha expuesto en páginas anteriores, se produzca la

posibilidad de crear tiempos en los que dar (la) palabra y dar (el) tiempo. Lugares de palabra y de tiempo, de acompañamiento físico de las personas y acompañamiento simbólico de sus procesos, que permiten la elección, el cambio, la promoción y la emancipación de quien desea recorrer tales caminos (García Molina, 2012, p. 93).

Ambas figuras, han de desarrollar su actividad en base a un marco jurídico y siempre velando por el interés superior del menor.

Otro punto de diferencia es que para los Educadores Sociales que realizan una mediación, han de cumplir un determinado encargo institucional, a pesar de que la metodología que utilice recaerá en gran parte de su lado; por el otro lado, se encuentran los mediadores, quienes realizan la labor de mediación de acuerdo a las exigencias de las partes.

Otra diferencia importante a tener en cuenta son los acuerdos: en la mediación realizada por un mediador, se conoce si se ha llegado a un acuerdo por parte de las partes, de la misma manera que se conoce si no se ha logrado. Sin embargo, la mediación realizada por un Educador Social, puede dar la casualidad de que alguna vez conozcas el resultado de tal mediación, pero, lo más común es que jamás conozcas si tu mediación tuvo los resultados esperados, por lo que el Educador Social media atendiendo a su profesionalidad y esperando que surja efecto futuro aunque no lo conozca. En el supuesto de disponer de los medios para poder comprobar los resultados, elaborará un informe final donde se recojan los aspectos más relevantes de la intervención.

Ambos guían su labor en torno a la *comunicación*, pues es su herramienta principal para trabajar y lograr los objetivos que se propongan.

De manera general, puede decirse que tanto el mediador como el educador social median, pero el primero lo realiza entre dos partes (personas físicas) y el segundo puede realizarlo con una persona y su entorno, la sanidad, el colegio...

De todo ello puede extraerse la idea de que, a pesar de que comparten el concepto, no hacen lo mismo con el contenido, en tanto en cuanto, llevan a cabo la mediación a partes iguales, visualizándola de manera similar, pero la ejecutan de manera completamente distinta.

7. Conclusiones

Para concluir, es importante comentar que como Educadores Sociales, es conveniente disponer de la formación en Mediación Extrajudicial de Conflictos para poder abrir campos de actuación y para poder observar nuestra profesión desde otras perspectivas. Ser Mediador además de Educador, te ofrece posibilidades no sólo para el abordaje de problemáticas, sino también para poder solucionar o ayudar a solucionar aquellos conflictos que las partes deseen abordar.

Por ello, puede decirse que tener una amplia formación como Educadores Sociales en una de las funciones de la profesión (la mediación) da la oportunidad de abrir un gran abanico de posibilidades, tanto laborales como personales, ya que ofrece multitud de satisfacciones educativo-sociales al desarrollar la mediación en cualquiera que sea su contenido.

Referencias

- Arsuaga, J. & Martín, M^a. T. (2013). *La Ley de Mediación civil: experiencia de una Magistrada de Familia*. Madrid: Editorial Jurídica sepín.
- Asociación Estatal de Educación Social. (2007). *Documentos Profesionalizadores. Definición de Educación Social. Código Deontológico del educador y la educadora social. Catálogo de Funciones y Competencias de la educadora y el educador social*. Barcelona: Grafox
- Aznar, P. (1996). La mediación educativa familiar: problemática del rol paterno y propuestas educativas. *Teoría de la educación*, 8, pp. 129-139. Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/1130-3743/article/viewFile/3099/3127
- Barranco, R., Díaz, M. y Fernández, E. (2012). *El educador social en la educación secundaria*. Valencia: Nau Llibres.
- Belloso, N. (2007). *Una propuesta de Código Ético de los Mediadores*. Recuperado de <http://www.uv.es/cefd/15/belloso.pdf>
- Benítez, M^a. C. (2003). El informe socioeducativo: instrumento de la Educación Social. *Revista de Educación Social*, 16. Recuperado de http://www.eduso.net/res/pdf/16/info_res_%2016.pdf
- Cánovas, P.; Sahuquillo, P. M^a.; Císcar, E. & Martínez, C. (2014). Estrategias de intervención socioeducativa con familias: análisis de la orientación familiar en los servicios especializados de atención a la familia e infancia de la comunidad valenciana. *Educación XXI*, 17, (2), pp. 265-288. doi: 10.5944/educxx1.17.2.11491
- Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi
- Escudero, C. & Monterroso, E. (coord.) (2015). *Mediación civil y mercantil*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.

- Feixas, G.; Muñoz, D.; Compañ, V. & Montesano, A. (2016). *El modelo sistémico en la intervención familiar*. Universitat de Barcelona. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf
- García García, L. (2003). *Mediación familiar. Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid: Dykinson
- García Molina, J. (2003). *Dar (la) palabra. Deseo, Don y Ética en Educación Social*. Barcelona: Gedisa.
- García Molina, J. (2005). *El educador social entre la praxis y la poiesis educativa*. Revista de ciències de l'educació, 2, 131-152.
- García Molina, J. (2005). El proyecto Educativo Individualizado como despliegue y concreción del modelo teórico. Una propuesta metodológica para la acción educativa. En Lirio, J. (Coord.), *La metodología en educación social. Recorridos por diferentes ámbitos profesionales* (pp. 285-307). Madrid: Dykinson.
- García Molina, J. (2008). *Imágenes de la distancia*. Barcelona: Laertes.
- García Molina, J. (2012). *Cartografías pedagógicas para educadores sociales*. Barcelona: UOC.
- García Molina, J. (2013). Profesar la profesión de profesor: entre el filósofo y el agente doble. *Revista de pensamiento e investigación social*, 13, (1), 13-27.
- García Molina, J. (Coord.) (2012). *Pensar, mirar, exponerse*. Valencia: Nau Llibres.
- García Molina, J. (s.f.). *De la ética de la profesión a la práctica educativa ética*. Recuperado de <http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/vinculos/pdfs/vinculos1/1.pdf>
- García Molina, J. y Marí Ytarte, R. (coord.) (2002). *Pedagogía Social y mediación educativa*. Toledo: APESCAM.
- López, J. M. (2014). *El procedimiento de la medición en asuntos civiles y mercantiles. Aspectos jurídicos*. Albacete: UNO
- Merino, C. (2013). *La mediación familiar: a dónde vamos*. En Merino, C. (2013). La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos

con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder. Madrid: Reus.

Merino, C. (2013). *La mediación familiar: de dónde venimos*. En Merino, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder*. Madrid: Reus.

Sáez, J. (2004). El Estado como actor clave en la profesionalización de los educadores sociales: de las políticas sociales a las necesidades. *Revista de Pedagogía Social*, 11, pp. 135-163.

Sáez, J. (coord.) (2007). *Pedagogía social y Educación social. Historia, profesión y competencias*. Madrid: Pearson.

Sáez, J. y García Molina, J. (2003). Emergencia de las profesiones sociales: de la dimensión discursiva a la dimensión política, ética y práctica. *Revista de Pedagogía Social*, 10, pp. 195-219.

Sáez, J. y García Molina, J. (2006). *Pedagogía Social: Pensar la Educación Social como profesión*. Madrid: Alianza.

Sáez, J. y García Molina, J. (2011). *Metáforas del educador*. Valencia: Nau Llibres.

Serra, M., Bujalance, I. (2015). *Manual del mediador de familia en Cataluña. Un enfoque jurídico y psicoeducativo*. Navarra: Thomson reuters Aranzadi

Vecina, M^a. L. (2006). *Emociones positivas. Papeles del Psicólogo*, 1, (27). Universidad Complutense de Madrid.

Zaccagnini, J. L. (2015). *El conflicto en la mediación: la perspectiva psicológica*. En Orozco, G. & Monereo, J. L. (2015). *Tratado de mediación en la resolución de conflictos*. Madrid: Tecnos.

Legislación

Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles: Ley 5/201, de 6 de julio.

Ley de mediación en Cataluña: Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.

Ley de Mediación Familiar de Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.

Anexos

Anexo 1. Modelo solicitud por ambas partes¹⁶

SOLICITUD DE INICIO DE LA MEDIACIÓN	
<p>En a de de.....</p> <p>A (persona u órgano mediador)</p> <p>D./Dña., mayor de edad, con domicilio en y DNI nº..... y D./Dña., mayor de edad, con domicilio en y DNI nº..... (en su caso, el primero o el segundo nombre de la entidad, con domicilio en Y CIF), EXPONEN:</p> <p>1º Que en virtud de acuerdo a fecha Cuya copia se adjunta, los comparecientes acordaron en los términos que incluye el convenio la sumisión a mediación (civil o mercantil) para intentar solucionar los conflictos que se derivaran de su relación sobre</p> <p>2º Que se ha planteado controversia en la relación.</p> <p>3º Que nos dirigimos a (Ud. O a esta entidad) para solicitar formalmente mediación de acuerdo a las siguientes PREMISAS:</p> <p>A. El objetivo de la controversia y por tanto de la mediación que se solicita es (descripción del problema).</p> <p>B. La valoración económica que se le atribuye importa euros. El importe de la mediación, del que se nos deberá informar en la sesión informativa, correrá por cuenta de (las partes en igual proporción, D./Dña.)</p> <p>C. Solicitamos en consecuencia que se nos cite a sesión informativa en la que expresamente deberá informárenos de lo establecido en el art. 17 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.</p>	
<p>Firmas</p>	

¹⁶ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 177).

Anexo 2. Modelo citación a la sesión informativa¹⁷

CITACIÓN A LA SESIÓN INFORMATIVA
<p>D.</p> <p>En a de de</p> <p>Muy señor nuestro:</p> <p>Habiendo recibido en esta entidad solicitud de MEDIACIÓN, en el asunto que nos ha encomendado, se acepta la misma y, siguiendo el procedimiento que la Ley nos indica, se cita a usted a la SESIÓN INFORMATIVA que tendrá lugar a las del día de de, en la sede de esta institución, en C/</p> <p>Le indicamos que el mediador nombrado al efecto es D./Dña. como miembro del (nombre de la institución), y experto en las cuestiones que ustedes someten a su consideración.</p> <p>En esta sesión, se le indicarán a usted las características profesionales del mediador, así como las situaciones personales respecto del asunto a tratar.</p> <p>También se pondrá en su conocimiento las bases legales del procedimiento, la organización, fechas y horas de las sesiones, el coste del proceso y las consecuencias jurídicas de un posible acuerdo. Y en general, todo lo relacionado con el procedimiento de la mediación instada.</p> <p>Le ruego acuse recibo de esta citación y comunicando su asistencia.</p> <p>Queda affmo.</p>
<p>Fdo. (mediador, representante de la institución)</p>

¹⁷ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 178).

Anexo 3. Modelo acta constitutiva¹⁸

ACTA CONSTITUTIVA DE MEDIACIÓN

En la ciudad de a de de

COMPARECEN:

D./Dña. con DNI, por sí misma (o en representación de) y D./Dña. con DNI

D./Dña. como partes de la MEDIACIÓN; y como MEDIADOR D./Dña.

Las partes comparecidas expresan su deseo de someterse a la MEDIACIÓN y se comprometen voluntariamente a participar en el proceso, declarando conocer y asumir las obligaciones derivadas de la mediación y las reglas que le conciernen, conforme al artículo 19 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, al objeto de llegar a un acuerdo sobre la controversia que nos separa.

Dicha controversia tiene por objeto lo siguiente:

- 1) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación será
- 2) El proceso de mediación es voluntario y puede ser suspendido o terminado a petición de una de las partes, o de las dos, o del mediador/a.
- 3) Las partes actuarán conforme a los principios de buena fe y de respeto mutuo.
- 4) Nadie estará obligado a concluir el proceso de mediación con acuerdo.
- 5) Se fijará un programa de actuaciones, de que se llevarán a cabo con una duración máxima de, sin perjuicio de su posible modificación.
- 6) El coste del proceso será de, a razón de euros por sesión y parte. El coste de la mediación se distribuye de la siguiente forma
- 7) Las sesiones se celebrarán en la Sede del Servicio, en y el idioma será

¹⁸ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 178).

- 8) Durante el tiempo en que se desarrolle el proceso, las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto.
- 9) El/los mediadore/es, profesionales competentes, sometidos al principio de imparcialidad y neutralidad, se compromete/n a que los temas tratados en las sesiones de mediación será estrictamente confidenciales y no podrán ser utilizados en procesos judiciales, salvo en las excepciones señaladas por la Ley.
- 10) Las partes involucradas en el proceso de mediación se comprometen igualmente al principio de confidencialidad, no pudiendo utilizar la información fuera del proceso en cuestión. Asimismo, se comprometen a no citar a los mediadores como peritos o testigos en un proceso relativo a la materia de mediación.
- 11) El equipo mediador podrá realizar entrevistas individuales con los participantes cuando lo considere oportuno.
- 12) Los participantes aceptan que, en el caso de finalizar este proceso con uno o varios acuerdos, el Servicio de Mediación se ponga en contacto con ellos para realizar el seguimiento en el plazo de tres meses posteriores a la firma del o de los mismos.

En, a de de

Aceptamos voluntariamente el proceso de Mediación de acuerdo con lo expuesto, así como las obligaciones de ellas derivadas.

Los participantes

El/la mediador/a

FIRMA

FIRMA

Anexo 4. Ficha de desarrollo del proceso¹⁹

FICHA DE DESARROLLO DEL PROCESO		
Fecha	Partes	Mediadores

Anexo 5. Justificante de celebración de las sesiones de mediación²⁰

JUSTIFICANTE DE CELEBRACIÓN DE LAS SESIONES DE MEDIACIÓN	
<p>En el proceso de mediación iniciado con fecha en este Servicio, se ha celebrado una sesión en el día consignado al pie, con la asistencia de</p>	
<p>Y, para que conste, se firma en, a de de</p>	
<p>Fdo. (la parte)</p>	<p>Fdo. (el mediador/a)</p>

¹⁹ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 180).

²⁰ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 180).

Anexo 6. Acta final SIN acuerdo de mediación²¹

ACTA FINAL	
<p>En, a de de</p> <p>Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en la Institución de Mediación ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por el/los mediador/es y, adscrito al Servicio de Mediación, comparecen:</p> <p>D./Dña. con DNI, y domicilio en</p> <p>Dando por finalizado el proceso de mediación sin haber llegado a acuerdos.</p>	
Fdo.:	Fdo.:
<p>El/los mediadores</p>	
Fdo.:	Fdo.:
<p>Ejemplares para cada una de las partes y para la Institución de Mediación.</p>	

NOTA: El mediador podrá también renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia (art. 13 de la Ley 5/2012).

²¹ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 181).

Anexo 7. Acta final CON acuerdo de mediación²²

ACTA FINAL	
En, a de de	
Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en el (nombre de la Institución de Mediación), ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por el/los mediador/es D./Dña. y D./Dña., adscrito al Servicio de Mediación de	
Comparecen:	
D./Dña. con domicilio en	
Y de otra:	
D./Dña. con domicilio en	
Reconocen ambas partes la capacidad necesaria para suscribir el presente acuerdo, por el que se comprometen a ²³	
Las partes:	
Fdo ²⁴ :	Fdo.:
El/los mediadores	
Fdo.:	Fdo.:

²² Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 180).

²³ El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

²⁴ El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Anexo 8: Cuestionario de satisfacción²⁵

Le rogamos que dedique unos minutos a completar esta breve encuesta. En todo caso, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente en beneficio de la calidad del servicio que proporcionamos.

1. ¿A través de quién o cómo se informó de la mediación como proceso de gestión de conflictos?

.....

2. ¿Piensa que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas?

	1	2	3	4	5
1 no – 5 Sí					

3. ¿Cree que la mediación es un proceso que facilita que las personas que viven situaciones de tensión y/o enfrentamientos puedan llegar a acuerdos?

	1	2	3	4	5
1 no – 5 Sí					

4. ¿Cómo valoraría la información que recibió en la sesión informativa?

	1	2	3	4	5
1 poco completa – 5 muy completa					

5. ¿Tuvo claro a lo largo de todo el proceso el carácter voluntario de la mediación (para acceder, para mantenerse, y, en su caso, para llegar a acuerdos)?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

6. ¿Confía en que lo que se diga en mediación es confidencial?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

²⁵ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 182).

7. ¿cree cierta la idea de que en mediación “todos ganan”?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

8. ¿Recomendaría a otras personas la mediación cuando tengan un conflicto?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

9. ¿La mediación ha ayudado a mejorar su vida en positivo?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

10. ¿Podría indicarnos por qué?

.....
.....

11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el proceso de Mediación

	1	2	3	4	5
1 muy insatisfecho – 5 totalmente satisfecho					

Anexo 9. Cuestionario de satisfacción con la actuación de los mediadores²⁶

Valore del 1 al 5 la actuación de los mediadores que le atendieron en los siguientes aspectos:

	1	2	3	4	5
Se comportaron de manera profesional					
Fueron amables					
Se expresaban de forma clara y fácil de entender					
Me escucharon atentamente					
Tuvieron en cuenta lo que yo decía					
Mantuvieron su neutralidad, imparcialidad y confidencialidad					
Me apoyaron en los momentos en que me sentía insegura/emocionantemente vulnerable					
Me hicieron comprender otros aspectos de los conflictos en los que no había reparado					
Nos han ayudado a comunicarnos mejor					
Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles					
Hicieron que me sintiera comprendido/a y apoyado/a					

Muchas gracias por su colaboración.

²⁶ Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 184).

