



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

“LA MEDIACIÓN COMO TÉCNICA DE PREPARACIÓN DEL MENOR INFRACTOR PARA EL
RETORNO A LA VIDA FAMILIAR”

Autor/a:

D. /D^a Lucía Cayetana Gutiérrez Carbonero

Tutor/a:

D. /D^a María Félix Rivas Antón

VALLADOLID CURSO 2014 - 2015

FECHA DE ENTREGA: 17 De junio del 2015

Contenido

1. Resumen	3
2. Introducción.....	5
3. Fundamentación	6
4. Proceso de Mediación	11
4.1 Origen, concepto de mediación y principios	11
4.2 Tipos de mediación	21
4.3 Distinción con figuras afines	25
4.4 Ventajas de la mediación	26
4.5 Papel del trabajador social como mediador	28
4.6 La mediación con menores infractores y sus familias para su retorno a la vida familiar	32
5. Referencias legislativas con respecto a los menores infractores	41
6. Conclusiones	45
7. Bibliografía	48
Legislación:	49
8. Anexos.....	50

1. Resumen

El trabajo aquí presentado consiste en una revisión bibliográfica y legislativa sobre la mediación, centrándonos en primera instancia en el origen, concepto y principios de la mediación, para posteriormente abordar la mediación con menores infractores y sus familias.

Para su realización se han utilizado, como se ha mencionado anteriormente, fuentes bibliográficas, legislativas así como entrevistas personales a especialistas en distintos tipos de mediación.

La carencia de un modelo para realizar este tipo de mediación, el auge del modelo de mediación como método alternativo de resolución de conflictos y el creciente número de delitos cometidos por menores ha motivado la realización de este trabajo.

El objetivo de este estudio va dirigido a la mejora de la comunicación intrafamiliar, usando como herramienta la mediación para, de este modo, favorecer el tratamiento socioeducativo de los menores, que constituye el fin de las medidas de internamiento. El que el menor se sienta valorado, comprendido y acogido en el núcleo familiar es fundamental para su desarrollo emocional y personal y en definitiva a su reincorporación la vida social.

Abstract:

The work presented here consists of a biographical and legislative review about mediation, focusing initially on the origin, the concept and the principles of mediation, to subsequently approach the mediation with young offenders and their families.

For its realisation it has been used, as stated before, bibliographic and legislative sources as well as personal interviews with specialists in different kind of mediation

The lack of a model to perform this kind of mediation, the boom of the mediation model as an alternative method in the resolution of conflicts and the increasing number of crimes committed by minors have motivated the realization of this work.

Therefore, the objective of this study targets the improvement of communication between family members, using mediation as a tool to, in this way, encourage the socio-educational treatment of minors, which constitutes the end of placement measures. Feeling valued, understood and welcomed in the family circle is essential for the minor's emotional and personal development, and ultimately, for the reintegration into the social life.

Palabras clave: Mediación, Justicia Restaurativa, Justicia Retributiva, Menores Infractores, Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

Key words: Mediation, Retributive Justice, Restorative Justice, Young Offenders, Alternative dispute resolution.

2. Introducción

El objeto de este estudio está basado en una revisión bibliográfica que tiene como principal objetivo la realización de un modelo de intervención innovador, la mediación con menores infractores y sus familias dentro de centros de internamiento para el cumplimiento de medidas judiciales.

Con esta finalidad, en primer lugar, se expone la fundamentación que muestra la importancia y actualidad del trabajo escogido, teniendo en cuenta el estado de la cuestión en el marco de España, y pone en valor la función del trabajador social mediador.

Posteriormente se desarrolla el cuerpo del trabajo, abordando en primer lugar una aproximación al origen, concepto y principios de la mediación. Más adelante, se exponen los tipos de mediación que existen, distinguiendo la mediación de otras de figuras afines, mostrando las ventajas de la utilización de la mediación en general, y en concreto, en este ámbito de aplicación, para después remarcar papel del trabajador social en este tipo de mediación.

Basándose en todo lo expuesto anteriormente se propone un modelo de mediación con los menores infractores y sus familias que promueva, favorezca y facilite el retorno de los primeros a la vida familiar.

Por último se hace referencia al marco legislativo que regula el ámbito de los menores infractores de la ley y se presentan las conclusiones extraídas a partir de este estudio.

El objetivo que se persigue consiste en evidenciar la utilidad del uso de la mediación en el ámbito de los menores infractores internos en centros judiciales y proponer un modelo que se adecue a la finalidad esencialmente educativo terapéutica que han de tener estas medidas y que la ley propugna.

3. Fundamentación

La elección de este contenido viene justificada por la ausencia de un modelo de mediación en el contexto de centros de internamiento de menores infractores, considerando la manifiesta utilidad de la mediación en la resolución de desavenencias.

Sin embargo sí ha sido abordada como alternativa en pasos anteriores del proceso, en la que se podrá producir sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima, conforme establece el artículo 19 de la Ley Orgánica reguladora de la Responsabilidad Penal de los menores.

Sin embargo teniendo en cuenta las especiales características de los menores, es necesario tomar en cuenta que la gran mayoría de estos regresarán a su domicilio familiar una vez finalizada la medida, por lo que es de gran utilidad implementar mecanismos que doten de estabilidad al mismo y así poder brindar lo que la legislación declama, que es la finalidad esencialmente educativa y terapéutica.

Así mismo lo señala el punto 4 de la exposición de motivos de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores *“la responsabilidad penal de los menores presenta frente a la de los adultos un carácter primordial de intervención educativa que trasciende a todos los aspectos de su regulación jurídica y que determina considerables diferencias entre el sentido y el procedimiento de las sanciones en uno y otro sector, sin perjuicio de las garantías comunes a todo justiciable.*

En el punto 5 se expone *“han de imperar en el procedimiento seguido ante los Juzgados de Menores, sin perjuicio de las modulaciones que, respecto del procedimiento ordinario, permiten tener en cuenta la naturaleza y finalidad de aquel tipo de proceso, encaminado a la adopción de unas medidas que, como ya se ha dicho, fundamentalmente no pueden ser represivas, sino preventivo-especiales, orientadas hacia la efectiva reinserción y el superior interés del menor, valorados con criterios que han de buscarse primordialmente en el ámbito de las ciencias no jurídicas.”*

Habida cuenta de que La mediación no es una ciencia jurídica la mediación entraría en juego para este objetivo que persigue la ley que es el superior interés del menor y la reinserción de este.

Para que los menores y sus familias puedan realizar un cambio verdadero e impedir la reincidencia en estas conductas violentas o antisociales es fundamental establecer un vínculo comunicativo positivo entre padres e hijos, dotándoles de habilidades de relación y orientadas a la resolución de conflictos.

Este argumento se apoya en el punto 16 de la misma ley que expresa *“El objetivo prioritario de la medida es disponer de un ambiente que provea de las condiciones educativas adecuadas para que el menor pueda reorientar aquellas disposiciones o deficiencias que han caracterizado su comportamiento antisocial.”*

Del punto 19 se extrae la flexibilidad en la efectucción de diferentes tareas en pro de este objetivo *“La realización de tareas socio-educativas consiste en que el menor lleve a cabo actividades específicas de contenido educativo que faciliten su reinserción social. Puede ser una medida de carácter autónomo o formar parte de otra más compleja. Empleada de modo autónomo, pretende satisfacer necesidades concretas del menor percibidas como limitadoras de su desarrollo integral. Puede suponer la asistencia y participación del menor a un programa ya existente en la comunidad, o bien a uno creado «ad hoc» por los profesionales encargados de ejecutar la medida.”*

En la misma dirección apunta la exposición de motivos de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León:

“La importancia que se reconoce a la acción socializadora y de inserción de los menores que cometen hechos tipificados como infracciones obliga a considerar, en garantía de su eficacia, la especial intensidad de una intervención que, de naturaleza sancionadora en su origen pero de contenido fundamentalmente educativo, puede y debe ser completada con acciones simultáneas y prolongada con actuaciones que cabe desplegar una vez finalizado el cumplimiento de las medidas impuestas.”

En un ámbito en el que la acción se pretende plural (en consonancia con las responsabilidades que atañen a todas las instancias), convergente (asegurando la eficacia que aparece ligada a la suma de esfuerzos), integral (pues sólo así puede responderse adecuadamente a todas las necesidades que cada supuesto presente) y coordinada (organizando eficientemente las diversas contribuciones que puedan confluir en las actuaciones generales y en la atención de casos concretos)”

Por otro lado, la inclusión de los padres en el proceso es esencial dado que estos son responsables del mantenimiento estas conductas, debiendo reforzar aquellas que sean positivas, o en su defecto, mediante una explicación al menor de la norma y del fundamento de la misma, establecer de consecuencias ante su incumplimiento.

El que los menores cometan delitos es un hecho que ha existido siempre, ya sea violencia hacia sus padres o cualquier otro tipo de infracción. Sin embargo esto no solo se ha disparado por el estilo educativo que se ejerce actualmente, sino que además se ha hecho más visible. En especial han crecido los casos de violencia ascendente o filio-parental, es decir, aquella ejercida por parte de los hijos hacia los padres.

Los medios de comunicación han incidido en la visibilización de esta problemática, de modo que la sociedad sea consciente de este problema real al que debe plantarse cara. Por ello cada vez más padres se plantean denunciar a sus hijos ante situaciones intolerables, conscientes de que dicha decisión es la única factible ante la imposibilidad de resolver por sí mismos el problema o conflicto existente.

De cualquier modo, hay que tomar en consideración que el entorno del menor suele estar inmerso en situaciones multiproblemáticas que dificultan u obstaculizan el buen ejercicio de los progenitores.

Partiendo de los datos estadísticos presentados por el INE se considera relevante estadísticamente la cifra de menores infractores para que se tomen medidas contundentes para evitar la reincidencia en estas conductas:

En 2013 fueron 14.744 los menores condenados (de 14 a 17 años) según sentencias firmes dictadas comunicadas al Registro Central de Sentencias de Responsabilidad Penal de los Menores.

La tasa de menores de 14 a 17 años condenados por cada 1000 habitantes de ese mismo rango de edad fue de 8,6. El 81,3% de los menores condenados fueron varones y el 18,7% mujeres. Por edad, el grupo de 17 años fue el más numeroso (32,5% del total), seguido del grupo de 16 años (28,6%). La mayoría de los menores condenados fue de nacionalidad española (76,0%). Sin embargo, la tasa de menores por cada 1000 habitantes de 14 a 17 años fue casi tres veces superior en los menores de nacionalidad extranjera (18,9), que en los de nacionalidad española (7,3). Analizando el número de infracciones cometidas, dos de cada tres menores condenados cometieron una única infracción penal y uno de cada tres realizó más de una. (INE, 2012)

Teniendo en cuenta la tendencia creciente de las infracciones penales por parte de menores, todo indica que en los próximos años esta tendencia continuará en aumento, por lo que es necesario abordar este tipo de problema de la forma más completa y global.

Para justificar la inclusión de la familia en la intervención con menores infractores se hace remisión expresa a Valentín Escudero que expone las razones que existen para integrar a toda la familiar en lugar de trabajar de forma aislada con el adolescente:

Hay motivos para pensar que el tratamiento conjunto del adolescente y de la familia, además de mostrar eficacia equivalente a tratamientos individuales, tiene beneficios adicionales para todo el sistema familiar. Pero además es

constatable que los adolescentes raramente solicitan ellos mismos ayuda de tipo terapéutico. Por otra parte, cuando la crisis del adolescente está asociada a conducta antisocial es aún más difícil que la motivación y demanda de tratamiento provenga del adolescente, especialmente porque en esos casos casi siempre el conflicto con sus padres y el desafío a figuras de autoridad forma parte del contexto en el que se inicia el trabajo.

Finalmente, desde una perspectiva sistémica, parece lógico que cuando la familia forma parte de la estructura que mantiene el problema, bien sea por su forma de funcionar, por las soluciones que intentan, o debido a carencias en el plano afectivo, la intervención tienda a incluir a la familia como recurso para el cambio”
(Valentín Escudero)

4. Proceso de Mediación

4.1 Origen, concepto de mediación y principios

La mediación es un proceso que está en boga y parece de acuciante actualidad, sin embargo entendida de forma genérica como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, siempre ha existido y está ampliamente extendida en el mundo.

Los procesos relacionados con la mediación surgieron en la antigüedad ya impulsados por autoridades religiosas. Hasta el Renacimiento en la iglesia católica, el clero mediaba en las disputas familiares, en casos penales, y en las diferencias diplomáticas entre miembros de la nobleza

Los tribunales rabínicos judíos y los rabinos europeos resultaron de gran importancia en la resolución de desavenencias dentro de la fe.

Sin embargo la mediación no solo se ha dado en la cultura occidental, ya que en China y Japón ha sido ampliamente aplicada por la importancia que otorgan la filosofía y la religión al consenso social, armonía en las relaciones humanas y equilibrio moral.

Según expresa Lisa Parkinson, En China ya en el siglo V a. C., Confucio recomendaba a las personas que en lugar de litigar, encontrasen un pacificador neutral que les ayudase a alcanzar un acuerdo, pues acudir al tribunal resentía la relación entre los disputadores e impedía su cooperación y colaboración.

La antropología también ha descrito la tradición existente en ciertos lugares de África de convocar una asamblea en la que se solicita la intervención de los ancianos de la tribu para resolver desavenencias entre individuos, familias o pueblos.

Desde la existencia de relaciones interétnicas se ha necesitado recurrir a la intervención de terceros neutrales, intérpretes o traductores de idiomas, religiones, costumbres, estructuras organizativas y códigos dispares, siendo está una la oportunidad de mediar en malentendidos, tratados o conflictos entre pueblos.

Los deberes de un jefe indio Cheyenne le obligaban a actuar como pacificador y mediador para solucionar cualquier desavenencia que surgiera en el campamento. Los antiguos cuáqueros resolvían sus disputas matrimoniales y comerciales a través de la mediación.

Ciertos grupos familiares o de parentesco han formado recursos de mediación en muchas tierras y culturas. Los cabezas de familia o patriarcas han brindado su conocimiento a fin de ayudar a los miembros de la familia a resolver sus desacuerdos.

Durante siglos las iglesias o templos han jugado un papel relevante en la resolución de conflictos entre sus miembros, interviniendo a través de sugerir formas en las que los contendientes podían convivir o reorganizar sus relaciones.

Los grupos étnicos o religiosos, han instaurado durante el curso de la historia mecanismos alternativos para la resolución de conflictos con el fin de eludir la rigidez y exigencia de los valores gubernamentales de la mayoría. En muchos casos la población prefería estas vías de resolución de conflictos al sistema tradicional marcado por la ley.

En las eras de las colonizaciones, funcionarios, misioneros, comerciantes o líderes nativos ejercían tareas de mediación.

En las colonias norteamericanas y Estados Unidos también ha tenido gran peso. Auerbach escribió "*justice without law*" describiendo los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de los puritanos, cuáqueros y otras sectas religiosas.

Por lo tanto la mediación no ha sido una práctica exclusiva de oriente u occidente, se ha utilizado de norte a sur y de este a oeste sin excepción.

El primer recurso mediador con carácter institucionalizado se dio en los Estados Unidos que atendía a las relaciones entre obreros y patronales, que posteriormente experimentaron gran desarrollo dado que se consideraba que la mediación impediría costosas huelgas y paros patronales.

En Inglaterra, en la década de 1860, se crearon las primeras comisiones de conciliación con el objetivo de contribuir a la resolución de disputas en ciertas industrias. Existe también una larga tradición conciliatoria en las comunidades hebreas. La comunidad

judía de Nueva York fundó el Comité Judío de Conciliación en 1920 alentando así la resolución consensual de conflictos.

La mediación es el método habitual de arreglar desavenencias en algunos países, e incluso se ha implantado como obligatorio.

La China actual integra a más de mil millones de habitantes, y cuenta con casi un millón de mediadores. A cuyos servicios se pueden acceder desde casi todas las partes de la misma. Habitualmente se derivan a mediación las disputas familiares, comunitarias y laborales. Los mediadores chinos y japoneses poseen autoridad y tienen como finalidad defender los valores morales, reprender aquellas actitudes que consideren negativas y alabar aquellas actuaciones correctas. Se exhorta a los participantes de la misma a que resuelvan sus diferencias de forma responsable y pacífica en pro de la familia y de la sociedad.

Numerosos países han sancionado leyes y establecido mecanismos para la derivación de casos a mediación por parte de los tribunales y fomentar acuerdos prejudiciales.

Australia fue en 1975 pionero en aprobar una ley que promoviese el uso de la mediación en disputas familiares, potenciando de esta manera también la difusión de los servicios de mediación familiar.

En los años 90 este procedimiento se comienza a expandir y legalizar en Europa. Las primeras referencias que existen en Europa se remontan a la *Alternative Dispute Resolution*, que aglutina a los métodos extrajudiciales existentes destinados a la resolución de una disputa concreta.

En Inglaterra y Gales tras veinte años de servicios de mediación familiar ofrecidos a través de iniciativas locales y de voluntariado, se promulgó la ley de derecho de familia de 1996, formalizando así este proceso.

Los orígenes de la mediación en España se encuentran en el Tribunal de las Aguas de Valencia, que ofrecía la posibilidad de mediar en disputas familiares, laborales y comunales. Las cooperativas se sumaron a este proceso pues estaban dirigidas a la ganancia conjunta y cooperación en lugar de la competitividad.

También ha existido y existe un colectivo de trabajadores de justicia encargado de mantener la buena convivencia y armonía en la población de municipios pequeños en los que no existen juzgados de primera instancia. Aunque es una labor considerada de menor importancia y reconocimiento resulta esencial en estos municipios pues preserva las buenas relaciones entre los habitantes.

A pesar de la existencia de los jueces de paz desde hace más de cien años, resulta desconocido para la gran mayoría de la sociedad, que surgió inspirado en el consejo de sabios o el de los “hombres buenos” que mediaban en conflictos y hacían respetar las normas.

Sin embargo aún no se ha producido una asimilación de las formas alternativas de resolución de disputas, si bien últimamente se aprecia un movimiento en alza, sobre todo en el ámbito de la mediación familiar.

En la última década se ha observado una potenciación de la técnica de la mediación, realizándose programas de capacitación y formación; diversas experiencias han consolidado la figura del mediador encontrándose éste inserto en distintos organismos y espacios profesionales, como en los Servicios Sociales, los Ayuntamientos, las Comunidades Autónomas, etc.

De forma paralela se ha producido un importante desarrollo normativo, con la aprobación de leyes autonómicas específicas de mediación familiar en España.

Aproximación conceptual a la mediación

La mediación es un proceso complejo que puede tener diversas definiciones en función de qué meta se persiga, del papel que tengan los diversos participantes en el proceso y del enfoque que se utilice para el mismo.

Los individuos consienten libremente, participan y les corresponde la decisión final.

Existen diversas definiciones actuales acerca del concepto de mediación que coinciden en los conceptos esenciales.

La mediación es un proceso mediante el cual los participantes tratan de llegar a un acuerdo o consenso con la asistencia o apoyo de una persona o personas imparciales y neutrales que faciliten encontrar alternativas que se ajusten a sus deseos y necesidades, manejen el conflicto existente y promuevan el mantenimiento o establecimiento de una relación positiva.

Según Margarita Tomé:

“Mediación es el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales sin poder de decisión, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Tomé, 2006)

La voluntariedad de los participantes es condición básica para la mediación así como la aceptación del mediador como persona imparcial e independiente sin ninguna relación con el problema o conflicto que las enfrenta.

El mediador nunca podrá ser considerado ni enemigo ni aliado, tampoco puede opinar o valorar las actitudes o el comportamiento de los participantes en la mediación, ni proponer o tomar decisiones sobre las soluciones o alternativas propuestas por los implicados.

El proceso mediador se distingue esencialmente de la negociación, en que el primero precisa de la intervención de un tercero imparcial que ayude a los individuos o grupos implicados en el conflicto a resolverlo por sí mismos. También se distingue del arbitraje en que el mediador no tiene capacidad para imponer una solución al conflicto.

En definitiva el mediador se responsabiliza de garantizar un proceso seguro, e idénticas oportunidades para todos los participantes implicados, siendo a estos últimos a quienes corresponde llegar a un acuerdo.

Todo tipo de mediación tiene en común los siguientes puntos:

- Se trata de un procedimiento que trata de lograr un acuerdo justo
- La figura de ayuda es un tercero mediador imparcial y neutral, provisto de autoridad moral y privado de potestad coercitiva
- Trata de ayudar a mantener o desarrollar una relación positiva desde la comprensión de las diferencias
- Persigue el objetivo de llegar a un acuerdo mutuo que se adecue a las necesidades y satisfaga a ambas partes
- Aísla sistemáticamente los problemas en disputa
- Considera todas alternativas
- Fomenta espacios comunes
- Maneja el conflicto existente y trata de evitar caer en una espiral de venganza
- Se vale de una serie de estrategias y técnicas profesionales

Los principales modelos que guían u orientan la mediación son:

Mediación orientada por el acuerdo (modelo tradicional - lineal de Fisher y Ury)

Es aquel que trata de hacer pasar a los participantes de posturas (del resultado estático preferido por cada participante) a intereses (necesidades o metas que deben satisfacerse). De este modo en primer lugar los participantes deben explicar sus posiciones, y el mediador debe identificar los intereses y necesidades mutuas. Trata de airear el conflicto para que no aparezca durante el proceso deteriorándolo o entorpeciendo. Este modelo además trata de alcanzar el concepto de MAAN, es decir la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado, mediante el cual se logra llegar al acuerdo a través de ofertas, contraofertas e intercambios. El conflicto ha de tender a desaparecer y el mediador trata de resolverlo buscando el ganar – ganar, separándolo de las personas para poder dar una solución racional. Es el modelo en el que se pudieran sentir mejor los abogados pues tiene un plano más directivo, sin embargo puede debilitar en vez de fortalecer a los participantes y no produce cambios en las pautas de interacción.

Mediación transformadora de Busch y Folger

Este modelo surge en los años 80 en contestación, por parte sobre todo de aquellos mediadores que procedían del counselling y de la terapia, al modelo lineal-tradicional. Exponen que el modelo tradicional – lineal es de gran utilidad cuando los participantes pueden discutir de una forma tranquila y racional, sin embargo esto no siempre es posible ya que a menudo se ven invadidos por fuertes emociones. Se trata de un modelo menos directivo de mediación que busca desarrollar un potencial de cambio en los implicados, modificando así las pautas de interacción. No trata de llegar a un acuerdo de forma inmediata si no mejorar la relación de los individuos a través de la comunicación y relaciones interpersonales.

Por ello la mediación ha de ir dirigida a transformar el conflicto y poder convivir con él. Considera imprescindibles dos premisas, el reconocimiento, es decir que los implicados puedan conocer los sentimientos, puntos de vista y necesidades del otro, siendo más sensibles a las necesidades recíprocas, y por otro lado la revalorización, que estimula la autonomía, el empoderamiento y la autodeterminación. Por tanto, entiende que la mediación es positiva en tanto logre efectos transformadores para los implicados y sociedad en general.

Mediación por el modelo circular narrativo de Sara Cobb

Modelo surgido también en los 80, inspirado fundamentalmente en la teoría sistémica, la del observador, la de la comunicación, la teoría narrativa y en el construccionismo social. Trata de integrar los dos conceptos anteriores, es decir, que es importante alcanzar acuerdos, pero igualmente es necesario abrir o restaurar canales de comunicación entre los participantes. El mediador o mediadores y los implicados ejercen una influencia recíproca a través de un proceso de diálogo y comprensión mutua.

El conflicto es un problema de comunicación, por lo tanto es necesario manifestar las diferencias, fomentar la reflexión sobre los problemas y cambiar su significado constituyendo así un nuevo sistema de interacción a fin de llegar a acuerdos.

Siguiendo a Lisa Parkinson la mediación se debe guiar por los siguientes principios:

- Participación voluntaria

Que la mediación sea voluntaria no significa que no sea lícito exigir a los individuos a la asistencia a una reunión preliminar, informativa, en la que el mediador exponga los beneficios de la mediación. El proceso de la mediación en todo caso ha de ser libre, sin imposiciones ni coacciones, los participantes podrán retirarse en el momento que deseen, e incluso el mediador puede darla por zanjada si considerase que no caben progresos o que no resulta adecuada.

- Imparcialidad y neutralidad del mediador

La neutralidad es un concepto ambivalente, en primer lugar se asocia la imparcialidad, es decir, el mediador no es partidario de ninguno de los participantes. En segundo término se alude a que el mediador no tiene interés personal en el resultado de la mediación. Sin embargo también cabe un tercer apéndice que apela a la equidistancia del mediador con respecto a los participantes en el proceso, prestándoles igual atención. En todo caso ha de tenerse en cuenta que la intervención de una tercera persona en un conflicto o negociación siempre va a influenciar tanto al proceso de la mediación como a los resultados.

“Existe un continuo entre la facilitación “pura” y no directiva del mediador y las intervenciones pro-activas” (*Parkinson, 2005*)

El origen de la persona mediadora puede tener una influencia en el proceso de la mediación, pues aquellos mediadores procedentes de la formación jurídica pueden entender la neutralidad en términos jurídicos, mientras que en aquellos que provengan de salud mental la comprenderán en términos más relacionados con la equidistancia.

En consecuencia los mediadores provengan del ámbito del que provengan han de cuidar sus influencias en el proceso.

- Revelación de cualquier conflicto de intereses por parte del mediador

En el caso de que un mediador tuviera previa relación, tanto social como profesional o conocimiento anterior de alguno de los implicados en la misma habrá de renunciar para que asuma la mediación otro profesional, aun cuando estos no presentaran objeción. La intervención o conocimiento previo es incompatible con la imparcialidad que requiere la labor de mediar pues no conoce en qué punto puede influenciarse el proceso.

- Fortalecer la capacidad de los implicados y alcanzar decisiones con información suficiente

Este punto también tiene varias vertientes, en primera instancia se revaloriza la actuación de los implicados tanto por el propio conocimiento que adquieren en el proceso, como por que comparten información. Cuentan con el apoyo del mediador en la toma de decisiones.

Una segunda revalorización se da en la protección de cara a las presiones que puedan sufrir los implicados, ya que los mediadores no deben permitir coacciones ni tampoco pueden dirigir o dar consejos de actuación.

El contrato de mediación no es legalmente vinculante. Los mediadores han de prevenir a las partes ante la toma de decisiones precipitadas o que pudieran perjudicar a alguno de los participantes en el proceso.

Si existieran consecuencias económicas o jurídicas, los participantes deben tener la oportunidad de obtener asesoramiento jurídico individual. Los mediados podrán firmar cualquier acuerdo tras comprobar el mediador que entienden completamente las condiciones y consecuencias que este conlleve.

- Respeto a los individuos y a su diversidad cultural

Ha de ser accesible y asequible para cualquier persona involucrada en cualquier tipo de conflicto. Siempre habrán de ser tratados con respeto independientemente de su raza o cultura. También deben satisfacerse las necesidades especiales que se requieran para poder hacer uso de la mediación, en base a la política de igualdad de oportunidades.

- **Seguridad personal y protección frente al riesgo**

Resulta fundamental la realización de una entrevista previa a los participantes de la mediación por separado, pues si existiera algún tipo de violencia o daños, habrán de ser valorados cautelosamente por parte del mediador y manejar en su caso las condiciones bajo las cuales se realizaría. Ha de comprobarse que todos los partícipes acuden de forma voluntaria sin coacciones ni miedos. En el caso de que alguno de los participantes temiera algún tipo de violencia ha de permitírsele que abandone la sesión.

De cualquier forma, el mediador debe ser detector de desequilibrios manejándolos con cuidado, estableciendo ciertas reglas, compartiendo información o detectando la necesidad de asesoramiento jurídico. Si no se pudiera contener el conflicto y se detectara cualquier tipo de presión o violencia, la mediación se daría por terminada.

- **Confidencialidad, sujeta a ciertos límites**

Los mediadores tienen la responsabilidad y el deber de no revelar información a terceros sin obtener el consentimiento por escrito de los implicados en el proceso, a excepción de aquellas singularidades marcadas por la ley y/o el código deontológico de su profesión. Por ello el mediador antes de iniciar el proceso habrá de comunicar a los participantes que la confidencialidad no es absoluta.

- **Legalmente privilegiada**

Hay interés público en que se exploren todas las posibilidades de conciliación pues evita o facilita procedimientos posteriores. Sin perjuicio de que ninguna de las partes se vea perjudicada en subsecuentes procedimientos judiciales.

Se debe indicar la excepción de este privilegio de la mediación en los casos de riesgo significativo para un menor.

- Enfocada al futuro, y no al pasado

A diferencia de la litigación, la mediación se centra en cuestiones de relación presentes y futuras, a menudo sin mencionar el pasado. Esto puede disminuir la tensión hacia el propio proceso de mediación, sin embargo deberá considerarse su utilidad cuando sea relevante para la toma de decisiones presentes o futuras.

- Énfasis en los intereses mutuos en lugar de los derechos individuales

Los mediadores deben ayudar a pasar a los participantes de posiciones a intereses. Esto es facilitar el proceso de que reconozcan sus intereses y preocupaciones mutuas en lugar de centrarse en sus derechos individuales.

- Consideración de las necesidades de todos los interesados, incluyendo los hijos

Los mediadores facilitan a los participantes la consideración de las necesidades y sentimientos del resto de implicados para poder elaborar consensos que funcionen y beneficien a todos los interesados.

- Competencia del mediador

Los mediadores deben mediar solo en aquellas materias en que han sido formados y cualificados.

4.2 Tipos de mediación

La Mediación es una herramienta que se puede utilizar en prácticamente todos los ámbitos en que existe un conflicto, y por lo tanto no es posible dividirla en tipos estancos de mediación, ya que en ocasiones confluyen varios tipos en una sola mediación. Sin embargo si podemos diferenciar los principales tipos de mediación existentes:

- **La mediación en contextos educativos:** se presenta como un medio imprescindible para resolver los conflictos entre alumnos, profesores, padres etc. en el centro educativo.

Los conflictos en todas las áreas de la vida cotidiana son inevitables, y teniendo en cuenta el tiempo que los menores pasan en el ámbito escolar, resulta lógico pensar en su utilidad en este contexto, por este motivo, es necesario que existan recursos para hacer frente a los conflictos surgidos. El mediador puede ser un adulto o profesor/a, sin embargo este tipo de mediación brinda la oportunidad de ser llevado a cabo por los propios alumnos, formándoles en primera instancia para ello, realizando así una mediación ideal que es la Mediación entre iguales. De este modo se fomenta la empatía, se promueve que ellos mismos sean los protagonistas, y puedan aprender estrategias para la resolución de conflictos. Además resulta positivo pues puede servir para prevenir situaciones de desigualdad y de violencia de género.

Se puede mediar en conflictos surgidos en la relación entre diversos participantes:

- Relación alumno/s-alumno/s
- Relación profesor/es-alumno/s
- Relación alumno/s-centro
- Relación alumno/s-Personal no docente adulto
- Relación profesor/es-entorno
- Relación profesor/es-profesor/es
- Relaciones familia/s-alumno/s

• **Mediación intercultural:** La globalización, los intercambios culturales y la migración han puesto de manifiesto la necesidad y utilidad de la mediación como mecanismo para el acercamiento y reconocimiento mutuo, constituyendo de éste modo el mediador un puente para la comunicación, desarrollo de una convivencia positiva, regulación de los conflictos y adecuación entre instituciones y actores sociales etnoculturalmente diferenciados.

La inmigración en España ha constituido en las últimas décadas un fenómeno creciente, si bien actualmente ha sufrido cierto retroceso, persiste la necesidad de implementar recursos profesionalizados que contribuyan al establecimiento y mantenimiento de comunicación y relaciones positivas que promuevan la integración y convivencia intercultural en un mismo territorio. Existen varios tipos de mediación intercultural:

- **Mediación preventiva:** Cuyo objetivo es mejorar y promover la comunicación entre grupos interculturalmente diferenciados y evitar de este modo posibles conflictos que pudieran surgir.
 - **Mediación rehabilitadora:** Busca resolución de conflictos dentro de una minoría étnica o bien entre minorías étnicas y culturales y la sociedad mayoritaria.
 - **Mediación creativa:** Orienta a la creación y transformación de las normas, tendente a promover y facilitar la comprensión y comunicación intercultural.
- **Mediación laboral:** Prácticamente en la totalidad de organizaciones empresariales existen conflictos con cierta frecuencia, ya sea dentro de la propia organización o entre empresas. Es uno de los ámbitos en los que más se utiliza la mediación y goza de cierta institucionalización. Por ello constituye un método de resolución de conflictos posible y recomendable en el ámbito de las relaciones laborales, pudiendo estos ser horizontales, es decir entre los propios compañeros, o verticales entre un trabajador y otro de rango superior.
 - **Mediación familiar:** La Mediación familiar en sentido amplio puede definirse como un sistema voluntario y cooperativo de resolución de conflictos entre los miembros de una familia hasta tercer grado de consanguinidad. A través de un proceso informal, no jurisdiccional y confidencial se posibilita una comunicación positiva entre los participantes para, posteriormente, plasmar los intereses comunes en un acuerdo realista y factible que resulte positivo y satisfactorio para todos y atienda por igual a las necesidades de los miembros de la familia.

El mediador ejerce un rol de facilitador del proceso, siendo éste un tercero imparcial, capacitado, neutral, y sin ningún poder de decisión.

- **Mediación Penal:** Es un proceso enmarcado dentro de la justicia restaurativa siendo su principal y más extendido instrumento. Viene referido al sistema alternativo de resolución de conflictos entre víctima e infractor a través de la participación de ambos con el fin de alcanzar una resolución de forma conjunta.

• **Mediación Sanitaria:** Teniendo en cuenta la saturación actual del sistema sanitario y la escasez de recursos a la que se tiene que hacer frente resulta evidente que de forma esporádica surgen quejas, conflictos o reclamaciones que deben ser atendidos. La mediación sanitaria consiste en un proceso de gestión de los conflictos que pueden ser relativos a los siguientes:

- La persona enferma y su entorno familiar
- El centro sanitario y todo el personal que trabaja en el mismo.
- Los principios legales que rigen la Administración Sanitaria, que determinan la manera en que el mediador debe realizar su labor entre los usuarios y el centro sanitario.

• **Mediación civil y mercantil:** La reciente Ley del 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles proporciona en su artículo 1 la siguiente definición: *“aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”*.

La mediación mercantil consiste en un proceso alternativo de resolución de aquellos conflictos que tienen lugar dentro de las relaciones empresariales. Se orienta a resolver las controversias derivadas de las relaciones comerciales y a mantener estas relaciones para poder continuar llevando a cabo la actividad empresarial.

Sin embargo la mediación civil se centra fundamentalmente en relaciones interpersonales y los conflictos que en estas puedan surgir.

Mediación Comunitaria y/o Social: Comprende el ámbito comunitario o social aquel escenario inmediato de convivencia, es decir el ámbito local, en el cual un colectivo de personas comparten un espacio físico. Estas personas por diversos motivos han llegado a una confrontación o desacuerdo que afecta a la convivencia en la vida cotidiana.

Este tipo de mediación ha de defender y promover la utilización de diversos recursos públicos de los que disponen los ciudadanos, con el objetivo de lograr acuerdos válidos y satisfactorios entre los propios colectivos o entre estos y las instituciones.

Puede tener dos perspectivas diferentes:

- Ofrecer un servicio de mediación en un ámbito comunitario para dotar de habilidades y favorecer la comprensión entre todos los integrantes para promover así una convivencia pacífica, respetuosa y participativa.
- Crear un espacio institucionalizado de resolución de conflictos a través de la mediación ejercida por un profesional cualificado que evite enfrentamientos o eventuales acciones violentas.

4.3 Distinción con figuras afines

Arbitraje, conciliación, negociación y transacción

La resolución extrajudicial de conflictos describe y engloba a un conjunto de sistemas que tienen como objetivo resolver o gestionar los conflictos o disputas sin el concurso de los tribunales de justicia.

Arbitraje: Consiste en un método alternativo de resolución de disputas mediante el cual las partes en conflicto designan a un árbitro que emitirá una decisión o laudo de carácter vinculante para las partes tras haber escuchado a estas y practicado las pruebas necesarias. Es el método más cercano al tradicional sistema judicial. La diferencia con respecto a la mediación consiste en que la mediación busca que ambas partes se vean beneficiadas por los acuerdos adoptados, mientras que en el arbitraje solo una de las partes saldrá beneficiada en detrimento de la otra parte.

Conciliación: Es un proceso judicial informal que se basa en la comparecencia de las partes en conflicto ante una tercera persona, que proporcionará alternativas o respuestas a una situación para alcanzar una solución satisfactoria para ambas partes pudiendo evitar así pleitear. Esta tercera persona puede ser un órgano judicial o no judicial. Es un método cuyos beneficios consisten en que es rápido, barato y trata de buscar el beneficio común a través del acercamiento de las partes.

Negociación: Es el método informal más utilizado, y consiste en un proceso destinado a obtener el acercamiento de posiciones entre diversas partes enfrentadas y de cuyo acuerdo se desprende una obligación o compromiso. Se distingue de otros métodos alternativos de resolución de conflictos, y concretamente de la mediación en que no precisa de una tercera persona que ayude a resolver el conflicto pues las mismas partes son las protagonistas en el desarrollo de la misma.

Transacción: Consiste en un contrato bilateral que recoge las recíprocas concesiones de las partes en un conflicto, y sustituyendo así una relación jurídica controvertida, por otra cierta y no controvertida, extinguiendo los derechos y acciones legales y originando nuevos vínculos y obligaciones. En ella no cabe plantear cuestiones relativas a situaciones preexistentes a la transacción, que han perdido la protección jurídica al ser transigidas.

4.4 Ventajas de la mediación

En ocasiones, los fallos de los juzgados no solo no resuelven el problema de raíz, si no que en algunos casos el problema se agrava, deteriorando las relaciones y dificultando encontrar soluciones en posteriores desavenencias. Mediante el uso de la mediación se dispone de una herramienta ágil y económica para llegar a acuerdos.

Al ser un procedimiento voluntario y confidencial apoyado por un experto, promueve y facilita la comunicación y el consenso, ofreciendo a su vez soluciones adaptadas a las necesidades de todos los participantes en la mediación.

Dota de habilidades y estrategias de comunicación y previene futuros conflictos.

Descongestiona los tribunales de justicia: Teniendo en cuenta que en la actualidad los tribunales de justicia se encuentran saturados, ocasionando la consabida lentitud de los órganos jurisdiccionales, resulta de gran utilidad la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Su utilización en instituciones que afectan a los menores es esencial ya que mediante una óptima resolución de conflictos se refuerza la capacidad familiar para resolverlos

por sí mismos y se protege al menor evitando la reincidencia en conductas violentas o antisociales.

Supone un ahorro de tiempo: Al ser en ocasiones este tipo de causas consideradas de menor trascendencia en los tribunales de justicia, pueden ser aquellas que se atienden con menor urgencia, suelen quedar aplazadas en periodos de tiempo más largos, y por ello, ser atendidas a través de mediación facilita que su resolución sea más rápida.

Ahorro económico: Resulta significativamente menos costoso el proceso mediador que la resolución de conflictos a través el sistema judicial formal.

Evita que haya ganadores y perdedores: Beneficia a las relaciones presentes y futuras al no entenderse la mediación como un enfrentamiento y buscar el beneficio común.

Promueve la creatividad: La mediación es un procedimiento que brinda a los participantes la oportunidad de encontrar o crear la solución más ajustada a sus necesidades y deseos, debido a que es un mecanismo flexible y utilizándose de este modo alternativas que no se encuentran previstas en el sistema jurisdiccional.

Protagonismo de los participantes: Al ser la mediación un proceso voluntario, en que las personas deciden su actuación, se aumenta la responsabilidad de los implicados en el proceso pues han decidido libremente su participación y actuación.

Logra acuerdos de largo plazo: Las personas implicadas reconocen en el acuerdo su participación, voluntades y deseos y por lo tanto están más comprometidos en su cumplimiento.

Produce aprendizaje en el proceso: A través de la mediación se adquieren y fomentan capacidades y conocimientos para la resolución de conflictos, que por otro lado son inherentes a la naturaleza humana y sociedad.

Favorece la comunicación: Al dotar de estrategias de comunicación y negociación se promueve que en posibles futuras disputas, se puedan alcanzar acuerdos sin necesidad de mediación por una tercera persona.

En este tipo propuesto de mediación las ventajas serían las siguientes:

Fomenta en el menor y su familia la capacidad de resolución de conflictos que se planteen en su relación de cara al futuro.

Tiene la especial función de lograr que los menores no lleguen a reincidir en sus conductas violentas o antisociales, entendiendo que sus padres no son responsables de

las conductas de sus hijos, si bien han de ser responsables de corregirlas y fomentar aquellas positivas para el correcto desarrollo de su vida en la sociedad.

Esto supone una mejora sustancial de la calidad de vida del menor y su familia, pues previene futuros conflictos a través de los acuerdos adoptados en la misma, y ayuda a que no se entre en escalada de violencia.

Por otro lado la prevención de la reincidencia en estas conductas también supondría un ahorro de tiempo y dinero en tribunales de justicia, y en centros de menores.

4.5 Papel del trabajador social como mediador

El Trabajo aquí presentado, se encuentra enmarcado en la titulación de Grado en Trabajo social, y está íntimamente relacionado con el contenido que en él se imparte, y por ello se considera al Trabajador social con formación específica en mediación idóneo para la realización y aplicación de este modelo.

El trabajador social por su propia naturaleza y formación está especialmente cualificado para la participación en este tipo de mediación. En primer lugar por el enfoque social de esta carrera puesto que se centra en el apoyo social como vía de mejora de la calidad de vida y en este caso particular, porque el apoyo social fundamental para evitar la reincidencia de estas conductas son precisamente los padres.

El trabajador social está formado para no juzgar las situaciones e intervenir empoderando a las personas, presupuesto que está indisolublemente ligado a la mediación, pues trata de que los individuos tomen sus propias decisiones proporcionándoles el marco y las estrategias adecuadas para que todos los implicados puedan verse beneficiados por su participación en el proceso.

“Los mediadores procedentes de las ciencias humanas también pueden ser más conscientes de la potencial influencia de sus prejuicios personales y profesionales” (Parkinson, 2005)

Por otro lado la concepción que esta disciplina tiene de las necesidades, como complejas, individuales y subjetivas permite entender las distintas posiciones para así poder tornarlas en intereses comunes. Tiene como objeto al ser humano en todos los ámbitos de relación, tanto micro como meso y macro, teniendo en cuenta que una actuación positiva en el futuro ha de abordar la integralidad de la intervención, y ha de ser sistémica y coordinada.

Uno de los principios básicos de la mediación consiste en potenciar la capacidad de los participantes para alcanzar sus propias decisiones informadas y se relaciona especialmente con el trabajo social pues la definición de trabajo social presentada por el Comité Ejecutivo de la Federación internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social consensuada en Melbourne en julio de 2014 dice así:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Que mejor manera de fortalecer a las personas que dotarlas de las estrategias y habilidades necesarias para la resolución de los conflictos que puedan encontrar.

La especial protección que el trabajo social otorga al menor, como sujeto en desarrollo y en formación de la personalidad, coincide tanto con la tarea del mediador en este ámbito como con lo que la legislación establece como objetivo del internamiento de los menores infractores, que es la función especialmente educativo-terapéutica de este tipo de medidas.

Toma en consideración el impacto que puede conllevar en un menor su privación de libertad, por lo que trata de minimizar sus aspectos más negativos y maximizar las posibilidades de un regreso al entorno familiar, positivo y adecuado a su desarrollo.

El Trabajador Social en su labor mediadora no debe tener conocimientos previos del menor ni de sus padres para no condicionar su trabajo, sin embargo sí debe informarse de los recursos y actividades que se realizan en el mismo, y por lo tanto se puede apoyar en la intervención del propio centro aportándole continuidad, ya que por su propia condición de titulado en trabajo social conoce la finalidad y utilidad de las actividades y recursos que se brindan.

Además su especial conocimiento acerca de los recursos existentes en la zona le hace idóneo para la mediación en este ámbito puesto que puede informar, aportar ideas y proporcionar ayuda técnica en la toma de decisiones de cara a la salida del menor. De este modo se podrán alcanzar acuerdos que faciliten el tratamiento del menor y mejoren la convivencia familiar, proporcionando así soluciones a largo plazo.

En el proceso de mediación se tienen en cuenta los intereses de todos los participantes para poder llegar a acuerdos, de modo que podrán salir beneficiados de la misma, además los acuerdos que se tomen serán consensuados y pactados, entendidos como intereses comunes por lo que se facilita que los compromisos establecidos se lleven a cabo y se refuerza la intervención realizada en el centro.

Con respecto a los contenidos específicos del grado en trabajo social, destacan para la realización de este proyecto:

Las prácticas realizadas en el centro de internamiento para el cumplimiento de medidas judiciales impuestas a menores infractores de la ley “Los Manzanos” han sido determinantes en la elección de este proyecto, puesto que han permitido conocer las fortalezas y carencias del sistema y poder proponer modelos alternativos de tratamiento de dichas medidas.

Uno de los conocimientos que se adquieren con la realización del grado está relacionado con la intervención micro puesto el trabajo va enfocado a la mediación con el menor sujeto a una medida judicial y la familia de este.

Otro de los contenidos fundamentales en el trabajo social muestra la importancia de las redes de apoyo en la intervención social, y cómo evaluarlas para poder incrementar la protección que estas ejercen ante situaciones de dificultad social. En ello precisamente enfatiza este proyecto pues la familia del menor constituye la red de apoyo necesaria para evitar que cometa delitos o reincida en para conductas violentas o antisociales.

Por otro lado los estudios impartidos han sido relevantes de cara emprender una investigación, pues dota de herramientas para la construcción de una investigación tanto cualitativa como cuantitativa, y llegar a construir un cuerpo teórico propio para el trabajo social. También muestra como diseñar, gestionar y evaluar programas sociales, permitiendo conocer como estructurar y organizar un trabajo de este tipo, los requisitos que debe cumplir, las fases que se deben contemplar y como se debe evaluar todo proyecto, programa o plan de intervención.

EL contenido relacionado con la política social española y la legislación guardan relación con el modelo de mediación propuesto ya que es necesario remontarse a la legislación y política existente en la regulación del ámbito de los menores infractores de la ley para comprender qué tipo de medidas se llevan a cabo y los cauces de mejora que se puedan plantear. Sin estos conocimientos este trabajo carecería de fundamento.

El trabajador social mediador tiene conocimiento del sector de intervención al que se enfrenta, pues estudia no solo todos los colectivos con los que trabaja sino que además conoce ampliamente los recursos sociales que tiene a su disposición, sus requisitos y beneficios. Este conocimiento es brindado en la intervención mediadora ofreciendo dar continuidad a aquellas intervenciones que realicen durante la estancia del menor en el centro. De este modo se ofrece al menor y la familia información suplementaria o complementaria a la mediación propiamente dicha. Se trataría de un tipo de mediación que se incardina dentro del estilo facilitador y/o transformativo.

4.6 La mediación con menores infractores y sus familias para su retorno a la vida familiar

La realización de un programa de mediación dentro del ámbito de los centros de internamiento de menores infractores nace de la necesidad de encontrar el lugar y momento adecuados para permitir a la familia hablar de normas, límites, responsabilidades, capacidades y valores desde un marco controlado y relajado, permitiendo así trabajar aspectos necesarios para cuando el menor regrese a la vida familiar.

Se plantea por tanto la necesidad y el reto de crear equipos de co-mediación para poder atender a los menores internados en centros para el cumplimiento de medidas judiciales con el objeto de facilitar su regreso a la vida familiar, favorecer su integración en la vida social, prevenir la reincidencia en conductas violentas o antisociales y evitar de este modo la posible estigmatización que suponga el internamiento en estos centros.

Cada familia que participe en este proceso contará con el apoyo de al menos con dos mediadores, y uno de ellos será siempre trabajador social pues el fin de este recurso es incidir especialmente en el área social, aportando su conocimiento con respecto a los recursos que al finalizar la medida pudieran utilizar para dotarla de continuidad.

Este modelo de mediación queda encuadrado dentro de la justicia restaurativa, que busca restablecer el vínculo social quebrantado por el acto cometido por el transgresor de la ley. Entendiendo que en muchas ocasiones el vínculo social dañado puede ser la relación con los propios padres, que culpabilizan a sus hijos del hecho cometido y se centran en las dificultades y deficiencias que el menor presenta.

Se comprende que es necesaria la aportación de un espacio positivo que mire de cara a las capacidades y potencialidades familiares en el futuro. De este modo se logra incrementar la efectividad del sistema de justicia y disminuye, en consecuencia, la reincidencia en conductas violentas o antisociales. Entre las ventajas que aporta la concepción de justicia restaurativa en lugar de la tradicional justicia retributiva, es que se centra evitar los aspectos estigmatizadores de la medida tomada en la asunción de responsabilidad del infractor.

El procedimiento de mediación se separará íntegramente de la medida cumplida en el centro y los acuerdos no podrán ser sancionados por el propio centro ya que la mediación ha de ser voluntaria y llevada a cabo por una tercera persona imparcial y neutral y, obviamente, ajena al centro.

El menor que participe en la mediación podrá firmar acuerdos, pero no tendrán trascendencia legal ya que no posee capacidad jurídica plena. Tampoco será llevada a cabo por profesionales del propio centro pues iría en contra de uno de los principios de la mediación, que explicita que si un mediador tuviera conocimiento previo o relación con los implicados habrá de renunciar para que otro asumiera la mediación pues la imparcialidad o neutralidad de este podría verse dañada.

El servicio de mediación que se plantea deberá ser voluntario y gratuito para los participantes.

El centro en que el menor esté interno propondrá a la familia la utilización de este servicio si estimara necesaria o conveniente su utilización, y todos aquellos que vayan a acudir deberán firmar su conformidad con respecto a la participación en el mismo.

El servicio deberá estar dotado de cierta continuidad para poder realizar cambios verdaderos en las pautas de relación de cada individuo (estilo facilitador y transformativo).

Las sesiones durarán 1 hora y 15 minutos, realizando como máximo una intervención semanal, y un máximo de 15 intervenciones, siendo flexible en función de las circunstancias y características de los participantes.

La mediación en ningún caso ha de ser considerada como un tipo de terapia, ya que no va a realizar diagnósticos de la problemática existente ni interpretaciones de la situación familiar. Los participantes serán quienes decidan sobre el tema a abordar en las sesiones para orientarse de cara al futuro, nunca ahondando en los problemas pasados.

Los mediadores estarán dispuestos a encontrar soluciones mediante la colaboración mutua, alcanzar acuerdos y lograr los objetivos que ellos mismos se pongan para mejorar las relaciones.

El proyecto ha sido diseñado para su realización con menores que se encuentren bajo medidas judiciales de internamiento en régimen cerrado y semiabierto, dado que su planteamiento se fundamenta en facilitar el regreso del menor a su domicilio familiar, sin perjuicio de la aplicación del mismo ante situaciones similares, como pudieran ser el internamiento en régimen abierto o si realizaran tareas socio educativas.

Antes de comenzar el proceso de mediación:

Aunque el proceso de mediación que aquí se expone se desenvuelva de una manera lineal u organizada, antes de comenzar, es necesario que los participantes conozcan que su desarrollo es único en cada intervención, pues cada persona y cada familia poseen una personalidad, una manera de hacer las cosas. Por ello también es posible realizar cambios positivos sin una guía preestablecida.

Primero hay que ser consciente de una serie de planteamientos que pueden facilitar el proceso y que exponen a continuación:

Los conflictos se retroalimentan, de modo que cobran fuerza a medida que uno se centra en su propia idea sobre el problema y crece a medida que se repiensa. Al repetir nuestra noción sobre un problema esperamos convencer de nuestra opinión, y sin embargo no prestamos atención a aquello que hacemos o decimos durante su desarrollo.

Es necesario **revisar las soluciones intentadas** hasta el momento, pues han podido producir unos daños que se deben tener en cuenta, reconocer o reparar.

La cooperación es imprescindible ya que la solución de los problemas que tenemos suele depender de otras personas, así como las soluciones que las otras personas necesitan pueden depender en parte de nosotros.

Resulta útil para que el conflicto no se retroalimente:

- Reflexionar sobre los objetivos propios y escuchar atentamente los demás.
- Sopesar los objetivos propios y ajenos y replantearse cómo se puede contribuir a la consecución de los objetivos de los demás participantes de la mediación.

Obstáculos a la colaboración.

Sentimientos intensos que por sí mismos no constituyen un problema para la resolución de los conflictos, sin embargo su manejo debe ser controlado para no herir al resto de personas. Es necesario hablar de los sentimientos desde el plano “yo me he sentido”, y nunca desde el ataque “tú me has hecho sentir”.

Percepciones erróneas (malos entendidos). A veces nos hacen actuar de manera equivocada. Será necesario aclararlas. Cuando estamos en conflicto tendemos a imaginarnos las intenciones de las otras personas más negativamente de lo que son en realidad.

Los estereotipos o ideas preconcebidas (ideas fijas sobre la otra parte). Muchas veces no nos permiten valorar sus buenas intenciones. Puede que sean necesarias nuevas miradas sobre lo que estamos acostumbrados a ver.

La desconfianza de los participantes: En muchos casos los posibles participantes consideran que la mediación podría constituir un medio apropiado para abordar los conflictos o desacuerdos y sin embargo no acuden a ella porque desconfían de la voluntad de los otros participantes (que suelen opinar igual pero en sentido contrario).

Es conveniente reseñar que dar una oportunidad a la mediación puede resultar una buena opción. Además siempre se tendrá opción de abandonarla, y cabe la posibilidad de que se logre una solución adecuada al conflicto.

Los partícipes deben recordar que la situación no siempre fue conflictiva, por lo tanto es probable que tampoco lo sea en el futuro y de ello dependerá de las decisiones que se tomen en el presente, pues influirán de algún modo en su relación de cara al futuro.

Esto no significa planear y decidir todo sobre el futuro, significa plantearse como se desea que sean las cosas y encaminarlas en dicha dirección.

Para ello es imprescindible que los implicados tengan en cuenta que todas las opiniones y deseos de todos los participantes son importantes y necesarios para la plantear solución. En este proceso **todos tienen algo que decir** y ese algo debe ser reconocido,

motivo por el cual todos influyen sobre el resultado final y sobre los acuerdos adoptados.

Fases

En toda mediación hay una serie de fases necesarias para su buen desarrollo.

Durante el proceso el mediador puede reunirse con cada uno de los implicados por separado, permitiendo así que éstos tengan la oportunidad de expresar los objetivos, inquietudes o deseos individuales que tal vez no deseen mostrar al otro u otros implicados.

El mediador en ningún caso es un representante legal, no está autorizado para proporcionar asesoría si bien puede facilitar información legal.

Al igual que no hay dos procesos de mediación iguales, tampoco los mediadores actúan de igual manera desarrollando cada uno su propio estilo y adaptándolo a aquellos con quienes va a trabajar. En algunos casos será necesario facilitar la comunicación entre los participantes de la mediación, y en casos en que la comunicación esté muy deteriorada podría ser útil dirigirla.

Presentación de la mediación e información de cómo va a desarrollarse: Al inicio, el mediador cita a los implicados, les informa sobre las características y principios básicos de la mediación, tratando de generar confianza en su capacidad profesional y humana para la realización de la mediación. Expone los valores de esta herramienta, establece unas normas básicas, y valora con los implicados la necesidad de negociar pautas de actuación. Esta fase durará un máximo de tres sesiones.

Si las partes deciden continuar proceso de mediación, se redacta el acta inicial o constitutiva, que se firma por las partes y el mediador.

Es recomendable realizar una o varias reuniones previas con los padres en las que se trabajen ciertas pautas de interacción con el/ la adolescente. En ellas se debe trabajar:

- Que es fundamental para un buen desarrollo de la convivencia que padre y madre muestren acuerdo en la forma de educar. Por lo tanto es necesario que

antes de tomar decisiones ambos progenitores dialoguen y encuentren consensos para poder posteriormente transmitírselo al adolescente y de ser posible negociar los acuerdos con este. No debe olvidar que en la educación de un menor es necesario poner ciertos límites y no todo se puede negociar.

- Que toda educación de un menor debe ser fiel a la regla de las “tres C”, es decir ha de ser **coherente**, no llevarnos la contraria a nosotros mismos, **consistente**, es decir estable y **continua**, que se mantenga en el tiempo.
- Aquello que funciona ha de mantenerse, aquello que no funciona ha de modificarse. La educación no es una ciencia, ni es absoluta, cada menor es diferente y no todos responden igual ante iguales tácticas. Por ello hay que reconocer las diferencias y adaptar nuestra comunicación y tratamiento al menor, reconociendo sus capacidades y escuchándole. De no hacer esto no se podrá mejorar la interacción, pues esta es bidireccional, el menor influye y se deja influir.
- Es necesario elogiar, pues crea motivación a la mejora y al cambio. Potencia la confianza en las propias capacidades, de este modo se logra perder el miedo al cambio y a la mejora. Ayuda a que el esfuerzo se mantenga en el tiempo y se busquen soluciones positivas y creativas.
- No abusar de la psicología inversa para provocar motivación. En muchos casos se formulan las motivaciones en negativo, tratando de potenciar el orgullo del menor y que trate de desafiar así nuestras predicciones. Sin embargo esto muestra una desconfianza en las capacidades del menor.
- Buscar el mejor momento y lugar para la comunicación. No siempre es bueno decir todo lo que se piensa, el menor puede no estar preparado, o la situación no ser la idónea. Es necesario controlar el tono y las formas en que se realiza la comunicación así como la comunicación no verbal.
- No usar ironías para educar. Pueden resultar violentas y degradantes para el menor, es mejor comunicarse de forma clara y directa de modo que el menor se sienta invitado a participar y opinar.
- Los acuerdos tomados han de ser concretados al máximo, para que no lleven a confusión y susciten desencuentros o conflictos no deseados. De no cumplirse

los mencionados acuerdos, su explicación también ha de ser clara y concisa. Tanto los refuerzos como los castigos deben ser proporcionales al hecho y esfuerzo realizado.

- No desesperanzarse si se dan retrocesos en el proceso. Toda persona puede tener un mal momento, y no significa que no se haya avanzado.
- No creer que como padres conocen todo sobre su hijo por el hecho de haber pasado ya por la adolescencia. Como hemos comentado ninguna persona vivencia igual las cosas y por tanto se llegará una conclusión en todo caso errónea.
- El que el menor y sus padres dialoguen en el mismo nivel facilita que el primero escuche y comprenda a sus padres, pero para ello es necesario que los progenitores también sean receptivos ante sus necesidades e intereses. Si la mediación se desarrolla positivamente se puede lograr que el adolescente se responsabilice de sus actos, sea consciente de sus obligaciones y se haga cargo de ellos.

Obtener y compartir información: El mediador solicita a cada uno de los participantes en la mediación que explique su vivencia de la situación, o su perspectiva sobre lo que conduce al conflicto en la convivencia.

Después de que cada uno de los participantes expongan sus percepciones y vivencias, el mediador, hará un resumen o parafraseo de lo que ha explicado cada uno, tratando de reflejar los puntos más importantes y recogiendo los sentimientos, las emociones y las ideas básicas, procurando reformular en positivo, eliminando toda falta de respeto o expresión que pueda resultar ofensiva. Posteriormente preguntará a la persona que acaba de parafrasear si el resumen recoge todo aquello que desea expresar, si se ha entendido o se ha omitido algún aspecto.

El mediador formulará a los participantes preguntas, abiertas, aclaratorias, reflexivas... que estimulen la comprensión y empatía entre los participantes, promoviendo la escucha activa e incitando a expresen sus necesidades e intereses individuales y que de este modo se pueda comenzar a pasar de posiciones a intereses comunes.

Ordenar el conflicto y confeccionar la agenda: Los implicados junto al mediador deben ordenar, aclarar y jerarquizar lo compartido. Se debe establecer una diferencia entre aquellos temas en los que existe acuerdo, de aquellos en los que se debe trabajar para que se llegue a dar. Esta fase constituye un gran avance, es el primer paso para comenzar a trabajar sobre soluciones con el fin de lograr una convivencia positiva y promover cambios relacionales.

Negociar y trabajar cada punto: Tras haber establecido los acuerdos o puntos en común se elaboran dos listas, una con los puntos en consenso, de modo que se comienza a dar forma a un acuerdo y compromisos, y la otra con los puntos de desacuerdo, que se deberán seguir trabajando.

Hay que tener en cuenta que la negociación en todo caso debe juzgarse en torno a tres criterios básicos: ha de conducir a un acuerdo **meditado y prudente**; debe ser **eficiente**, es decir que logre los resultados positivos deseados y debe **mejorar o por lo menos, no deteriorar las relaciones en la familia**.

Antes de llegar a un consenso o acuerdo en un determinado punto, se generarán entre todos los miembros diversas alternativas que han de ser valoradas en función de los criterios anteriormente expuestos.

El mediador debe estimular a los participantes para que imaginen, mediten y muestren sus propias propuestas de gestión y solución para cada punto que queda por decidir. También puede solicitar que expresen qué le gustaría a cada uno y que creen que podría gustar al resto de participantes.

Las técnicas que se pueden utilizar para estimular soluciones creativas son entre otras la lluvia de ideas, imaginar su situación en el futuro o formular objetivos de futuro, fomentar el reconocimiento y empatía hacia el otro.

Algunas de las estrategias más utilizadas son aislar el problema de las personas, cosificarlo, pues en muchos casos los problemas se entremezclan con las relaciones. Por ello a veces es conveniente distinguir y pensar por separado en emociones, comunicaciones y percepciones.

Por otro lado el fin de la mediación y del trabajo social son compartidos, buscan el “*empowerment*”, es decir que los participantes sean capaces de resolver por sí mismos los conflictos y para ello en ocasiones puede ser necesario convocar a sesiones individuales si el mediador ve que el proceso no avanza por algo que no acaba de manifestarse y que dificulta la consecución del consenso.

Preparar un borrador con los posibles acuerdos: Que integrarían todos los puntos consensuados.

Acuerdos, compromisos y cierre de la mediación: Por último resulta conveniente la realización de un documento final con los acuerdos conseguidos, total o parcialmente, y aquellos puntos en los que no ha habido consenso aún. En todo caso estos deben ser realizables, meditados y fruto del consenso de todos los participantes y de la plena información.

Debe, así mismo, recoger las decisiones adoptadas de la forma más fiel y concreta posible, redactándose de forma final con las palabras de los participantes de la mediación, de manera que resulte un acuerdo de fácil lectura y comprensión para todos los miembros, y de este modo sientan el acuerdo como propio.

Este documento será firmado por todos los participantes y por el mediador, aunque en todo caso no será vinculante dado que el menor carece de capacidad jurídica plena. El centro en el que el menor esté interno solo conocerá los acuerdos adoptados en el caso de que los participantes estén de acuerdo con ello.

5. Referencias legislativas con respecto a los menores infractores

La comisión de delitos por parte de menores siempre ha existido, si bien es cierto que en los últimos años, ha ido creciendo de manera considerable.

El tratamiento jurídico hacia los delitos cometidos por menores ha ido cambiado desde finales de siglo XVIII, pero este cambio se ha producido sobre todo durante los siglos XIX y XX, pasando paulatinamente de la aplicación de un sistema puramente penal a uno especializado, bajo la premisa de que la madurez tanto biológica como psicológica o social del menor se adquiere a través de un crecimiento progresivo.

Esta etapa de crecimiento en que se encuentran los menores es subjetiva, pues cada persona experimenta un desarrollo diferente y éste está condicionado por el ambiente en el que se desenvuelve el menor.

Partiendo de esta premisa, la responsabilidad exigible al menor ha sido objeto de debate.

En la ley española de Tribunales Tutelares el menor era considerado como incapaz y necesitado de protección, estableciendo un complejo sistema para el tratamiento conjunto de menores con conductas infractoras de la ley penal y el cuidado en situaciones de desamparo. De este modo, el Juez o Tribunal debía actuar como figura cuasi paternal. Cabe destacar varios puntos que distan del proceso actual.

- El Juez o Tribunal tenía enorme discrecionalidad, amplio margen de actuación.
- Prohibición a la asistencia letrada al menor.
- El proceso no estaba sujeto a las reglas procesales del ordenamiento.

En la constitución de 1978 se consagraron una serie de derechos y garantías, con lo que se planteó también la necesidad de reformar este ámbito basándose en tres principios:

- El principio fundamental de igualdad de todos los ciudadanos (art. 14 CE) mediante el cual se impiden la desigualdad en el trato salvo que existiera un motivo objetivo y razonable que imposibilitara su aplicación.
- El principio de protección a la infancia (art. 34 CE).

- La obligación de los poderes públicos de promover las condiciones reales para que la libertad e igualdad del individuo sean reales y efectivas así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su aplicación (art. 9.2 CE).

Debido a estos cambios, actualmente se considera al menor sujeto en evolución y progresivamente capaz, y por lo tanto la responsabilidad penal adquiere una orientación a la prevención especial educativa, primando el interés del menor y adoptando un proceso flexible.

Por lo tanto el marco legislativo actual se presenta de la siguiente manera:

El actual Código penal fija la mayoría de edad penal en los 18 años y la posibilidad de exigir responsabilidad en los 14.

La Ley Orgánica 5/2000, del 12 de enero establece tramos de graduación de las consecuencias de los hechos cometidos, constituyendo agravación específica en los mayores de 16 años la comisión de delitos que se caracterizan por la violencia, intimidación o peligro para las personas.

La ley que se aplica a los menores infractores es formalmente penal y materialmente sancionadora-educativa tanto en el procedimiento como en las medidas aplicables.

Los jueces de menores y las Comunidades Autónomas comparten responsabilidad para garantizar una adecuada respuesta a las necesidades de los menores bajo el inexcusable control del juez de menores.

Para la elección de la medida o medidas adecuadas se atenderá, no sólo a la prueba y valoración de los hechos, sino que se prestará especial atención a las exigencias del interés del menor (edad, aspectos evolutivos, familiares, inserción escolar, laboral, familiar y social) a través de informes de equipo técnico y entidades públicas de protección y reforma.

El espíritu de la ley rechaza la proporcionalidad entre el hecho y la sanción, ya que tiene más en cuenta las circunstancias que rodean al menor por la especial característica de

que es un sujeto en desarrollo. E igualmente pone el acento en la reparación del daño causado y la conciliación del delincuente con su víctima cuando sea posible.

Mediante el real decreto 1774/2004, del 30 de Julio, se aprueba el reglamento de ley orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y regula la actuación del equipo técnico, que orienta en las medidas que se deben dictaminarse a favor del menor.

El equipo técnico está integrado por psicólogos, educadores y trabajadores sociales que asiste técnicamente a los jueces de menores y al Ministerio Fiscal elaborando informes, efectuando propuestas y siendo oídos. Prestarán asistencia profesional al menor desde el momento de su detención y realizarán funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado.

Los dispositivos para el cumplimiento de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores en el ámbito de sus competencias responden a dos grandes grupos, en función de que requieran el internamiento del menor en una institución adecuada, o permitan al menor continuar viviendo en su medio habitual.

Las medidas de internamiento: Responden a una mayor peligrosidad del menor, manifestada en la naturaleza particularmente grave de los hechos cometidos, frecuentemente caracterizados por la violencia, intimidación o peligro para las personas.

Se llevan a cabo en dos periodos:

El primero, en el centro correspondiente, en el que se establece un seguimiento de la actividad del menor, su asistencia a su centro docente con regularidad, el sometimiento a los programas de tipo formativo que se hayan establecido, y controlando el cumplimiento de la prohibición de asistencia a determinados lugares previamente estipulados.

El segundo periodo se lleva a cabo mediante libertad vigilada. El equipo técnico deberá informar con respecto al contenido de ambos periodos y el juez expresará la duración de cada uno en la sentencia.

Tipos de internamiento:

- Internamiento terapéutico: prestará una atención educativa especializada o tratamiento específico, ya sea en régimen cerrado, abierto o semiabierto. Dirigido a menores con anomalías o alteraciones psíquicas, estado de dependencia a bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, sustancias psicotrópicas o alteraciones de la percepción que determinan una alteración grave de la conciencia de la realidad.
- Permanencia de fin de semana: Los menores permanecerán en el centro el tiempo señalado por la resolución judicial, dentro del máximo que establece la ley, es decir 36 horas, entre la tarde o noche del viernes y la noche del domingo, a excepción del tiempo que deban dedicar a tareas socio-educativas asignadas por el juez. Va especialmente dirigida a quienes cometen actos vandálicos o agresiones leves durante los fines de semana.
- Convivencia con otra persona, grupo educativo o familia, distinta a la suya adecuadamente seleccionados para orientar su proceso socializador.

6. Conclusiones

La mediación en el contexto de los centros de internamiento de menores infractores de la ley no ha sido abordada hasta el momento, si bien existe el proceso de mediación penal, abordado en pasos anteriores del proceso, y cuyo objetivo es la reparación del daño causado y la conciliación entre el menor y la víctima. Sin embargo éste no es ámbito que se pretende abordar, si no aquel que se incardina dentro del centro de internamiento de menores infractores con el objetivo de su reinserción plena en la vida social y familiar.

La ausencia de un modelo en este contexto, teniendo en cuenta la tendencia creciente de delitos cometidos por menores, evidencia la necesidad de abordar esta problemática de forma global e integral.

Por ello aquí se propone un modelo de mediación con los menores y sus familias adecuándose así a las especiales características de estos y a la finalidad esencialmente educativo-terapéutica que la legislación declama. De este modo se logra dar continuidad a la medida impuesta y en superior interés del menor dotar de estabilidad al núcleo familiar, al que regresará la gran mayoría.

La responsabilidad de los padres de corregir aquellas conductas violentas o antisociales que sus hijos comentan demuestra la necesidad de fomentar un vínculo comunicativo positivo y potenciar las habilidades de relación y resolución de conflictos de todo el sistema familiar. De este modo se produce un beneficio adicional para todo el sistema familiar y la social, ya se previene la reincidencia en estas conductas y se evita la posible estigmatización que pudiera sufrir el adolescente ante el internamiento en este tipo de centros.

El modelo que aquí se propone, establece un marco adecuado para que la familia hable de los conflictos existentes, de las normas, límites y responsabilidades que el menor ha de asumir a su regreso a la vida familiar. Facilita que el menor se sienta acogido y comprendido, así como que su familia se sienta cómoda y segura ante su regreso al núcleo familiar. Lo anteriormente expuesto resulta fundamental de cara al desarrollo social y emocional del adolescente.

La participación en el proceso será gratuita, voluntaria y aceptada por todos y cada uno de los participantes en la misma, plasmado en la firma de un acuerdo de mediación.

Contará con el apoyo de, al menos, dos mediadores, uno de los cuales deberá ser trabajador social pues el fin del recurso propuesto es incidir especialmente en el área social, contribuyendo con el conocimiento de los recursos a su disposición a fin de que se puedan utilizar estos para dotar a la medida de continuidad.

No obstante, ante la escasez presupuestaria en este ámbito, se plantea que de no ser posible la co-mediación podría bastar con la intervención de un solo mediador, preferentemente trabajador social con conocimientos específicos en mediación.

El proceso se rige por los principios de la mediación siendo esta voluntaria y confidencial, y para ello se separará íntegramente de la medida cumplida en el centro, no siendo posible su sancionamiento ante el incumplimiento de alguno de los acuerdos adoptados.

El mediador ha de ser una persona imparcial y neutral, que no tenga conocimiento previo de ninguno de los participantes, pues podría deteriorar su imparcialidad en el proceso.

Las sesiones tendrán una duración de 1 hora y 15 minutos, realizando como máximo una intervención semanal, y un máximo de 15 intervenciones para poder modificar las pautas de relación y dotar de continuidad al servicio. Todo ello se inspirará en un principio de flexibilidad, en función de las circunstancias y características de los participantes. Las decisiones que tomen durante el proceso habrán de ser alcanzadas libremente, sin perjuicio de que el mediador proponga y facilite la información que considere necesaria o de utilidad.

El mediador podrá reunirse a lo largo de todo el proceso con cada uno de los participantes por separado para que estos puedan expresar sus inquietudes, objetivos y deseos individuales.

Las fases que seguirá el proceso son:

- Se presentará, en primer lugar, la mediación, sus valores y principios básicos y se dará información acerca de cómo va a desarrollarse. Se realizará una reunión previa con los padres facilitando pautas de interacción con el/la adolescente.

- Se compartirá la información necesaria para la mediación, mostrando las percepciones y vivencias de cada uno de los participantes sobre el conflicto. El mediador realizará una serie de preguntas para promover la expresión y comprensión de las necesidades e intereses de todos los miembros.
- Se ordenará el conflicto, separando aquellos puntos en los que exista acuerdo, de aquellos en los que se debe trabajar para alcanzarlo y se confeccionará una agenda para trabajar sobre las soluciones que se propongan de cara a establecer una convivencia positiva.
- Se negociará y trabajará cada uno de los puntos que se han puesto en común, con el objetivo de alcanzar acuerdos y compromisos. Para ello, se fomentará que los participantes expongan todas las alternativas posibles, para poder valorarlas en función de tres criterios: que sea prudente y meditado, que mejore o al menos no deteriore la relaciones en la familia, y que sea eficiente, es decir que logre los objetivos planteados de forma factible y coherente.
- Se elaborará un borrador con los posibles acuerdos.
- Se redactará un documento final con aquellos acuerdos alcanzados y conseguidos de forma total o parcial y aquellos en los que no ha habido consenso aún, concretando los primeros al máximo y procurando redactarlos con las palabras de los propios participantes de manera que sea comprensible y de fácil lectura.

En consecuencia de lo anteriormente expuesto, cabe plantear la imperiosa necesidad de implementar un modelo de mediación entre menores infractores y sus familias con el objeto de su plena y satisfactoria integración en el núcleo familiar y social.

7. Bibliografía

- Bolaños, I. (2000). La construcción de un espacio cooperativo en mediación familiar. Apuntes de Psicología. *Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental*, 13.
- Dopico, J. L. (s.f.). *LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENAL JUVENIL*. Ourense.
- Escudero, V. (2010). *Guía práctica para la intervención familiar I*.
- Escudero, V. (2013). *Guía práctica para la intervención familiar II*.
- familia, T. f. (2013). Mecanismos de prevención frente a las crisis familiares. Mecanismos de prevención frente a las crisis familiares, (pág. 68). Madrid .
- Félix López Sánchez, E. C. (2006). *PROGRAMA BIENESTAR: El bienestar personal y social y la prevención del malestar y la violencia*. PIRAMIDE.
- García, C. R. (s.f.). *LA RELEVANCIA DE LA MEDIACIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL: ¿ MODELO TEÓRICO DE TRABAJO SOCIAL? 31*.
- Hera, C. M. (s.f.). *LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL*. Madrid, España.
- Hernández, J. R. (08 de 11 de 2014). La Justicia de los 'hombres buenos'. *eldiario.es*.
- INE. (2012). Estadística de Condenados: Adultos / Estadística de Condenados: Menores.
- info-derecho.com*. (07 de 05 de 2012). Obtenido de Los estilos de mediación: <http://info-derecho.com/los-estilos-de-mediacion/>
- Julián Carlos Ríos Martín, M. M. (2008). *JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACION PENAL. ANALISIS DE UNA EXPERIENCIA*. Madrid.
- Junta de Andalucía, Fundación pública andaluza, Centro para la mediación y arbitraje de Andalucía. Conserjería de Justicia e interior. (2011). Fundación Mediara. Obtenido de <http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion>
- Leticia García Villaluenga, I. B.-M. (2010). *La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar, Resolución de conflictos 2*. Conserjería de familia y asuntos sociales, Dirección General de familia, Madrid.

- Leticia Muñoz Domínguez, M. F. (2013). *Aproximación al análisis de la mediación con menores infractores*. Valladolid.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar, Teoría y Práctica: Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Raúl de Diego Vallejo, C. G. (s.f.). *Mediación. Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Repiso, A. L. (2014). *Mediación penal con menores infractores, un estudio de las funciones del trabajador social en el proceso de mediación*. Jaen.
- Tomé, M. G. (2006). *Estructura y etapas del proceso de mediación*. Valladolid.
- Valentín Escudero, C. M. (s.f.). *Adolescentes y familias en conflicto, Terapia familiar centrada en la alianza terapéutica, Manual de Tratamiento*. Coruña.
- Vitoria-Gasteiz, A. d. (s.f.). *Y, LLEGÓ LA ADOLESCENCIA. Guía para padres y madres con hijos e hijas adolescentes*. Vitoria-Gasteiz.
- William L. Ury, R. F. (1981). *Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder*.

Legislación:

Ley orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Real decreto 1774/2004, de 30 de Julio, por el que se aprueba el reglamento de ley orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León

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

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

8. Anexos

Anexo 1: Conclusiones extraídas de las entrevistas realizadas

Para la elaboración de este trabajo se realizaron entrevistas a Patricia Guilarte Gutiérrez, que ejerce de mediadora penal, y vicepresidente de la asociación de expertos en mediación familiar, a Almudena Alonso Bezos, mediadora familiar, civil y mercantil y miembro de la junta de gobierno del Ilustre Colegio de abogados de Valladolid, y a Paula Aller Franco presidente de la agrupación de abogados mediadores también del Ilustre Colegio de abogados de Valladolid.

El derecho penal es un instrumento necesario para el funcionamiento de la sociedad y tiene varias funciones dentro del sistema social, la retribución, la prevención general, ya sea positiva o negativa, y la reinserción social. Dentro del derecho penal se encuentra la responsabilidad penal del menor.

En contraposición a la tradicional justicia retributiva surge la concepción de justicia restaurativa centrada evitar los aspectos estigmatizadores de la medida tomada en la asunción de responsabilidad del infractor y busca restablecer el vínculo social quebrantado por el acto cometido por el transgresor de la ley.

La mediación con menores infractores internados en centros para el cumplimiento de medidas judiciales quedaría encuadrada dentro de la justicia restaurativa pues buscar evitar la estigmatización que puede suponer al menor el cumplimiento de una medida judicial, la asunción de responsabilidades por parte de éste ante el hecho cometido, y la reinserción a través de su más cercana red de apoyo, su familia.

Existen tres estilos de mediación identificados por El Instituto Internacional de Mediación, que en cualquier mediación se pueden llevar a cabo.

- **Estilo facilitador:** *El mediador plantea cuestiones con el fin de que los participantes aclaren sus posiciones y revelen sus intereses fundamentales; ayuda a los participantes para que estos puedan desarrollar sus propias*

soluciones. El mediador no hace recomendaciones a los mediados, ni expresa su opinión sobre el caso. Por lo tanto el resultado del proceso viene determinado por las decisiones que los mediados tomen.

- **Estilo evaluativo:** *El mediador trata de que los propios implicados sean conscientes de las debilidades y fortalezas de la posición que toman, y de este modo logren avanzar hacia una solución equitativa, justa y conforme a la ley. El mediador estructura el proceso e influye en su desarrollo. Puede proponer ideas generales o específicas para una solución si las partes están de acuerdo en que lo haga. Los derechos legales tienen prioridad sobre los intereses personales. Debido a los conocimientos jurídicos necesarios, es el estilo en que más cómodos se pueden sentir los abogados.*
- **Estilo transformador:** *Tanto en el estilo facilitador como en el estilo evaluativo la mediación se considera exitosa cuando se llega a acuerdo. Sin embargo la mediación transformadora considera exitosa la mediación cuando logra cambiar la forma en que los mediados interactúan entre sí. Esto se consigue a través del fomento de la comprensión y apreciación mutua, sin importar si se haya llegado o no a un acuerdo.*

La mediación en centros de menores infractores de la ley busca dotar de continuidad a la medida realizada en el centro para prevenir la reincidencia en conductas violentas o antisociales, ofrecer un marco de apoyo para que los menores y sus familias negocien pautas de interacción de cara al futuro, y consensuen normas básicas con el fin de lograr una convivencia positiva y satisfactoria para el menor y su familia.

De este modo el mediador realizará además una función de gestor de disputas, con carácter preventivo, pues evita que estas lleguen a aparecer, y proporciona estrategias para resolverlas de forma positiva cuando estas surjan.

Para ello es necesario que el mediador ayude a modificar las pautas de interacción de los participantes (ejerciendo un estilo transformativo), y proporcione un espacio adecuado para que los mediados expresen sus necesidades y deseos a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios para todos (estilo facilitador). También podrá, de forma complementaria, dar información sobre los recursos existentes en el entorno que mejor

se adapten a sus necesidades, gracias al conocimiento que posee dada su formación en trabajo social (estilo evaluativo) para que estos tomen sus propias decisiones y derivar cuando estimen conveniente.

Para ejercitar la tarea de mediador el Trabajador Social precisa de formación y titulación específica en mediación.