



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
“MEDIACIÓN FAMILIAR EN EL ÁMBITO
DE TRABAJO SOCIAL”**

Autor/a:

D^a. Cristina Martín Martín

Tutor/a:

D. Raúl de Diego Vallejo

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2015 – 2016

FECHA DE ENTREGA: 24 de JUNIO de 2016

ÍNDICE

1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	4
2. <u>MARCO TEÓRICO</u>	5
1. El conflicto	5
1.1. ¿Qué es un conflicto?.....	5
1.2. Elementos del conflicto.....	6
1.3. Factores y causas del conflicto	9
1.4. Proceso del conflicto.....	10
1.5. Estilo de gestión del conflicto	11
2. Conceptualización de la mediación	12
2.1. ¿Qué es la mediación?	12
2.2. Objetivos de la mediación.....	14
2.3. Modelos de mediación.....	15
2.4. Tipos de conflictos	19
2.5. ¿Qué es un mediador?	20
2.6. Resolución de conflictos por mediación VS resolución de conflictos por proceso judicial	23
3. Mediación familiar	24
3.1. Conceptualización	24
3.2. Marco jurídico	26
3.3. Fases.....	27
3.4. Principios de la mediación familiar	28
3.5. Ventajas y análisis DAFO	30
4. Relación con el trabajo social	32
3. <u>ANÁLISIS PRÁCTICO</u>	34
4. <u>CONCLUSIONES</u>	44
5. <u>BIBLIOGRAFÍA</u>	47
6. <u>WEBGRAFÍA</u>	50
7. <u>ANEXOS</u>	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nube de palabras del término mediación	13
Gráfico 2. Sexo al que pertenecen las personas encuestadas	34
Gráfico 3. Años ejercidos como profesional de Trabajo Social.....	35
Gráfico 4. Sector en el que desempeña su labor profesional	35
Gráfico 5. Colectivos atendidos con mayor frecuencia.....	36
Gráfico 6. ¿Ha realizado algún proceso de mediación?	37
Gráfico 7. Tipo de proceso/s de mediación realizado/s	38
Gráfico 8. ¿Mediación como técnica en Trabajo Social?	39
Gráfico 9. Importancia de la mediación dentro del Trabajo Social.....	39
Gráfico 10. Proceso de mediación en el ámbito personal	40
Gráfico 11. Características más importantes de la mediación	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de mediación	18
Tabla 2. Mediación VS Proceso Judicial	23
Tabla 3. DAFO	31

RESUMEN

La mediación es una disciplina profesional transversal que forma parte del Trabajo Social. Ésta puede ser aplicada en todos los ámbitos del trabajo social y a todos los colectivos a los que se atiende.

Por ello, a través de este trabajo se pretende dar a conocer la importancia que tiene la mediación, en concreto en este caso, la mediación familiar en nuestro campo profesional, pues los profesionales de trabajo social pueden contribuir al proceso con conocimientos y experiencias diferentes al resto de profesionales.

La mediación familiar es una alternativa de resolución de conflictos familiares, en la que su objetivo principal es que sean las propias personas implicadas en el conflicto las que, a través del acompañamiento y asesoramiento del mediador, elaboren y desarrollen las técnicas y métodos adecuados para llegar a un acuerdo común que satisfaga a ambas partes.

Palabras clave: mediación, mediación familiar, mediador, conflicto, acuerdo común.

ABSTRACT

Mediation is a cross professional discipline which is part of Social Work. This can be applied in all areas of social work and to all groups that it serves.

Therefore, this paperwork aims to show the importance of mediation; especially in this case, family mediation, as social work professionals can contribute to the process with different knowledge and experiences than other professionals.

Family mediation is an alternative family conflict resolution, with the main objective that people involved in the conflict, through the support and advice of the mediator, to establish and develop the proper techniques and methods to reach a common agreement that satisfies both parties.

Key Words: mediation, family mediation, mediator, conflict, agreement.

1. INTRODUCCIÓN

Una de las habilidades que identifica a las personas es la inteligencia social, es decir, la importancia de saber relacionarse. Para todos, o casi todos los individuos, es imprescindible relacionarse e interactuar con otras personas, para así desarrollarse como persona.

Las relaciones sociales pueden influir de forma positiva o negativa en las personas. Son las emociones negativas generadas a raíz de las relaciones sociales la causa principal de la creación del conflicto entre dos o más personas. Como es ineludible evitar que surjan estos conflictos o problemas entre personas que no tienen los mismos intereses o diferentes puntos de vista, los profesionales de la mediación tratan de reconducir el conflicto hasta su completa disolución.

Con este trabajo se pretende profundizar acerca de la mediación, en concreto con la mediación familiar, y la relación que tiene con el Trabajo Social.

En la primera parte del trabajo se puede encontrar el marco teórico en el que se ahonda sobre el conflicto y sus aspectos más importantes, como pueden ser sus elementos, sus características y su proceso. A continuación se abarca el término mediación en el que se explica de forma general los objetivos, modelos y tipos existentes. Para acabar profundizando en el término y aspectos que rodean la mediación familiar y la relación que ésta mantiene con el Trabajo Social.

La segunda parte del trabajo consiste en una parte práctica, en la que se ha querido realizar un estudio para observar la perspectiva que tienen los profesionales del Trabajo Social sobre la mediación, y la importancia que para ellos tiene la misma en su ámbito profesional.

Por último, el trabajo está formado por las conclusiones en las que se expresan los resultados de forma objetiva y la perspectiva propia de si la mediación tiene o no tiene que formar parte del trabajo social.

2. MARCO TEÓRICO

1. El conflicto.

1.1. *¿Qué es un conflicto?*

La definición aceptada por la Real Academia Española de la Lengua, afirma que el término conflicto es “problema, cuestión y/o materia de discusión”. En su definición más psicológica, la RAE señala al conflicto como “la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos”.

Desde una perspectiva psicosocial, autores como Dahrendorf consideran que el conflicto es el motor principal para poder conseguir una transformación de la realidad, es decir, un cambio social. Para él, el conflicto está compuesto de combates, disputas y luchas entre los actores implicados.

Por otro lado, el autor Ovejero (2004) define el conflicto como una situación compleja en la que los actores implicados se enfrentan a individuos, grupos, organizaciones o naciones por defender intereses y valores contradictorios entre sí.

Además éste último, Ovejero (2004) propone tres formas diferentes de observar el conflicto:

- **Orientación psicológica.** El individuo presenta de forma interna el conflicto, es decir, en sus motivaciones y rasgos de personalidad. Éste puede ser *intraindividual* exteriorizándose cuando se toma una decisión, e *interindividual* que se manifiesta con la agresión.
- **Orientación sociológica.** El conflicto es la consecuencia de una agrupación de personas que defienden dos posturas opuestas. Se diferencian dos puntos de vista: quienes ven el conflicto como algo negativo y su única preocupación es eliminarlo, o quienes ven el conflicto como algo positivo, enriquecedor e imprescindible para mejorar y progresar en el cambio social.

- **Orientación psicosociológica.** Une la orientación psicológica y la orientación sociológica en una nueva perspectiva. De manera que el conflicto es un conjunto de relaciones entre personas, grupos y organizaciones, en el que por encima de las conductas adoptadas, existe una estructura social que crea el conflicto.

1.2. Elementos del conflicto

Una forma sencilla de poder analizar el conflicto es tener en cuenta los elementos de éste. Como señala el autor Lederach (1989), estos elementos se pueden englobar en tres grandes enfoques: elementos relativos a las personas, elementos relativos al proceso y elementos relativos al problema.

A continuación se analizarán brevemente cada uno de ellos:

- ELEMENTOS RELATIVOS A LAS PERSONAS:
 - **Las personas** (protagonistas). Identificar dentro del conflicto quiénes son los protagonistas principales y los protagonistas secundarios, para así descubrir la tipología de dicho conflicto.
 - **El poder del conflicto.** El poder se define como la capacidad de influenciar que tienen los protagonistas (tanto principales como secundarios) en el trascurso del conflicto. Por ello, es necesario que el mediador sea el moderador de la mediación, otorgando a ambas partes el mismo poder.
 - **Las percepciones del problema.** Se define como la percepción que tiene cada persona de sentir o interpretar el conflicto, así como sus causas y explicaciones. El mediador tiene que tener en cuenta de que puede darse el caso en el que una parte esté muy afectada por la situación tensa que se está viviendo, y en cambio la otra parte no le dé mayor importancia.

- **Las emociones y sentimientos.** Es el estado afectivo en el que se encuentra la persona, pudiendo ser alegría, tristeza, ilusión, miedo, etc.
- **Las posiciones adoptadas.** Es la disposición que adopta la persona frente al conflicto. Destapan los intereses de la persona y la manera en la que comprende el problema.
- **Intereses y necesidades.** Los intereses son los bienes que queremos alcanzar tras la resolución del conflicto. Como decíamos en el apartado anterior, éstos son manifestados a través de la posición que adopta cada persona frente al conflicto.

Por otro lado, las necesidades humanas son aquellas que se consideran imprescindibles para poder vivir. Éstas están formadas por las necesidades básicas como la alimentación y la vivienda; necesidades inmateriales como libertad de expresión; de seguridad; dignidad; amor y justicia.

- **Los valores y principios.** Se define como el conjunto de elementos, tanto culturales como ideológicos que justifican los comportamientos acaecidos durante el conflicto.

- ELEMENTOS RELATIVOS AL PROCESO:

- **La dinámica del conflicto.** Es el transcurso histórico que ha tenido el conflicto hasta situarse en la actualidad. En ocasiones, se puede dar el denominado “conflicto latente”, en el que una de las partes no se percata de la contraposición de intereses que tienen ambas (al menos no de forma explícita), siendo probable que llegue el momento en el que un hecho puntual haga que el conflicto aumente su intensidad.

- **La relación y la comunicación.** En un proceso de resolución del conflicto es primordial tener en cuenta la relación humana creada entre las partes implicadas. Esta relación puede beneficiar o perjudicar el proceso de mediación.
- ELEMENTOS RELATIVOS AL PROBLEMA:
 - **El problema en sí.** Son aquellas situaciones y hechos que ocurren para que se dé el conflicto. El mediador tiene el deber de recoger y evaluar los datos de forma objetiva.
 - **Tipos de conflictos:** en función del problema manifestado existen diferentes tipos de conflictos, y éstos son:
 - Conflictos de relación/comunicación. El principal motivo de estos conflictos es la relación establecida entre las partes enfrentadas. Es importante que cada parte aporte su percepción para que ambas partes sean comprendidas.
 - Conflictos de intereses, necesidades. El problema reside en el contenido. La solución de estos conflictos se hace mediante alternativas que supriman diferentes posiciones adoptadas por ambas partes.
 - Conflictos por preferencias, valores y creencias. La alternativa en la resolución del conflicto es la búsqueda de valores que sean comunes para todas las partes implicadas en el conflicto.

1.3. Factores y causas del conflicto

Los factores que generan o que favorecen el surgimiento de un conflicto que recoge Galtung (1998) son de diversa índole:

- **Factores culturales.** Conforman un conjunto de rasgos distintivos, como son mitos, símbolos, valores e ideas tanto políticas como religiosas, que diferencian a las personas. condicionan en cierta manera el comportamiento de éstas, por tanto, se considera importante que el mediador esté informado para que el trato hacia las personas sea el adecuado.
- **Factores estructurales.** Son los condicionantes que prolongan el malestar y las diferencias entre las partes. Algunos de estos factores son: inexistencia de equidad, explotación, educación e inseguridad.
- **Factores de comportamiento.** es el producto de los factores culturales y estructurales que se puede manifestar como conductas agresivas o como conductas positivas, en las que las partes dialogan con respeto mutuo y comprensión.

La crítica destructiva, la no asunción de las funciones establecidas por el proceso de mediación o la no participación, son algunas de las situaciones que se pueden dar en un conflicto.

Estas organizaciones se dividen en tres niveles que recogen las causas principales por las que aparecen este tipo de situaciones:

- **Nivel individual.** El problema principal es que una o más personas no tienen un sentimiento de pertenencia hacia un grupo, por tanto, existe sentimiento de exclusión.
- **Nivel grupal.** No se ha conseguido llegar a un acuerdo entre los diferentes intereses y valores del grupo.
- **Nivel organizacional.** Los intereses individuales no son respetados por la estructura y las normas de la organización, en este caso por el mediador, lo que supondría que las personas sintieran frustración.

1.4. *Proceso del conflicto.*

Como todo proceso, está compuesto por distintas fases. En este caso, los autores Robbins & Judge (2013) señalan cinco fases importantes en el proceso del conflicto:

- **Oposición o incompatibilidad.** En esta etapa se presentan las condiciones problemáticas que favorecen o acentúan las situaciones de carácter conflictivo. Estas condiciones se agrupan en tres categorías:
 - Comunicación. Representa las fuerzas contrarias que surgen de los problemas semánticos. Estos problemas retrasan la colaboración entre las distintas partes, lo que supone un retraso del acuerdo final.
 - Estructura. Compuesto por el tamaño del grupo, el grado de especialización del profesional y estilo de liderazgo.
 - Variables personales. Comprenden las características de la personalidad y el sistema de valores de cada individuo.
- **Cognición y personalización.** Las condiciones de la primera etapa afectan a una de las partes de forma negativa. En esta etapa el conflicto es percibido, cuando las partes se dan cuenta de que hay aspectos que provocan el conflicto, y es sentido, cuando las partes comienzan a sufrir ansiedad, tensión y frustración.
- **Intenciones.** Basadas en los intereses, es decir, en las preocupaciones propias y en las necesidades de los demás. Estas intenciones desembocan en tres tipos de comportamientos:
 - Comportamiento pasivo: aquel en el que aflora el escaso interés por las necesidades propias y una gran preocupación por las necesidades de los demás.
 - Comportamiento agresivo: formado por un gran interés por las necesidades individuales, y una escasa preocupación por las necesidades del resto de personas.

- Comportamiento asertivo: equilibrio en los aspectos, es decir, tiene un interés moderado/alto por sus necesidades y por las de los demás.
- **Conducta.** Etapa en la que gran parte de las personas implicadas piensan en situaciones conflictivas, es decir, cuando el conflicto está visible. Está formada por afirmaciones, actos y reacciones.
- **Resultados.** Las anteriores etapas producen una consecuencia en las partes implicadas y éstas pueden ser:
 - Funcionales: provoca una mejoría en el rendimiento del grupo.
 - Disfuncionales: obstaculiza el progreso del grupo.

1.5. *Estilo de gestión del conflicto.*

Thomas y Kilmann (1974) diferencian cinco estilos a la hora de gestionar un conflicto:

- **Competitivo** = asertivo y poco cooperativo.

Las partes implicadas no cooperan porque omiten los intereses del resto, centrándose así en defender los propios, lo que desembocará en discusiones y presiones.

- **Colaborativo** = dogmático y cooperativo.

Su objetivo principal es tener en cuenta las necesidades, los deseos y los sentimientos de cada una de las partes implicadas.

Cada uno de estas partes defiende tanto sus intereses como el del resto de personas, llegando así a un acuerdo conjunto. Buscan una solución integradora, en la que las partes comprendan los diferentes puntos de vista.

- **Evasivo** = no dogmático ni cooperativo.

La forma que tienen de afrontar el conflicto es evitarlo, de manera que se alejan de éste y no se puede resolver.

- **Acomodativo** = no dogmático y cooperativo.

El objetivo de la persona pasiva es que la otra persona esté feliz. Es propio en las ocasiones en la que se ha cometido un error.

- **Conciliador** = equilibrio entre dogmático y cooperativo.

Las personas que utilizan este estilo son poco asertivas y muy cooperativas. Son generosas y caritativas, de manera que descuidan sus propios intereses para satisfacer los de los demás. Aspiran a mantener la calma aunque sea perdiendo sus intereses.

2. Conceptualización de la mediación

2.1. ¿Qué es la mediación?

Cada autor hace una definición específica de lo que significa mediación. A continuación se exponen diferentes definiciones con el fin de comprender las distintas perspectivas y visiones que tiene dicho término.

De acuerdo con los autores Bush y Folger (1994) la mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero.

Por otro lado, para Rozenblum (1998) la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Es necesario que las personas que participen en el proceso de mediación lo hagan de forma **voluntaria**, es decir, que sean las propias personas las que elijan este método de resolución de conflictos.

El mediador tiene que cumplir una serie de requisitos y entre ellos está mantener el proceso de mediación en completa **confidencialidad**.

2.2. Objetivos de la mediación.

Los objetivos de la mediación son cuantiosos, pero la mayor parte de autores de esta disciplina catalogan a los citados a continuación como de obligatoriedad cumplimiento:

- Facilitar una mejor comunicación y relación entre las partes en conflicto, fomentando siempre el respeto mutuo.
- Brindar un espacio con un clima neutral e imparcial, donde las partes se sientan cómodas y puedan dialogar.
- Promover la participación y el protagonismo de las partes, de manera que sean ellas las que propongan alternativas beneficiosas para ambas.
- Transformar la visión negativa que tienen las partes acerca del conflicto, por una visión de oportunidad de cambio y mejora.
- Proteger los intereses de los menores, y de todas las personas implicadas en el proceso de mediación a través de la confidencialidad.

2.3. Modelos de mediación.

Dentro de las múltiples posibilidades, De Diego y Guillén (2010) establece cinco modelos de mediación:

- Modelo Tradicional – Lineal (R. Fisher y W. Ury).

Es el modelo de mediación más extendido. Señala el desacuerdo como la causa del conflicto, debido a que para este modelo, el éxito de la resolución del conflicto a través de la mediación, está centrado en el acuerdo.

R. Fisher y W. Ury señalan que la comunicación es entendida en sentido lineal entre ambas partes mediante la formulación de preguntas abiertas. Le concede poca importancia al contexto o entorno donde se haya producido el conflicto.

En este modelo, el mediador facilita la comunicación entre ambas partes enfrentadas, trabajando sobre los intereses de las personas pero sin influir en la relación y el acuerdo final entre ambos. Además, procura eliminar las emociones negativas del pasado que evitan mejorar en el futuro, y propone un mayor énfasis en los puntos en los que ambas partes están de acuerdo.

El método que practica el modelo tradicional – lineal está basado en la aireación del conflicto por las partes encontradas. Esto quiere decir que es importante que las personas expresen sus emociones para que el proceso pueda avanzar favorablemente.

La neutralidad que asume el mediador es el resultado de la imparcialidad, en la que está inmersa la ausencia de prejuicios, creencias propias, ideologías, etc.

Su finalidad es éxito de la mediación, lo que se resume en el acuerdo entre ambas partes a través de este proceso, y por consiguiente la disminución de las diferencias que incitan al conflicto, favoreciendo la relación a través de los intereses comunes.

· Modelo Transformativo (Bush – Folger).

R. Bush y J. Folger establecen cuatro enfoques diferenciados: la historia de la satisfacción, de la justicia social, de la transformación y de la opresión. Proponen una visión transformadora del conflicto, en la que los participantes del proceso son los actores encargados de dirigir y exponer al mediador como quieren que se desarrolle su proceso de mediación. El modelo pone hincapié en la valoración y el reconocimiento.

Está basado en la transformación de las relaciones humanas, es decir, en el aspecto relacional. Propone una causalidad formada por paradigmas circulares. A su vez se centra en el empoderamiento de la persona, potenciando la adquisición de habilidades para el tratamiento de futuros conflictos.

Su meta principal es transformar la relación existente entre las partes, sin importar si se alcanza un acuerdo o no.

· Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb).

Circular Narrativo diferencia el conflicto y la disputa, siendo el conflicto aquella situación que se da entre dos o más personas y que éstas no son capaces de resolverlos sin ayuda de un proceso mediación. Éste se entiende como una presencia interna y continua en las personas.

La práctica del modelo se centra primero en entrevistas individuales para conseguir la reflexión y el análisis relacional, y después con reuniones conjuntas.

El modelo argumenta que la causa del conflicto se retroalimenta porque tiene un efecto circular. Esto es reflejado en la inexistencia de una única causa la que produce el resultado.

La comunicación es entendida como el eje central, y ésta está formada por las personas y por el mensaje.

El método que utiliza favorece la legitimación de las personas, de manera que cada una tiene un lugar específico en el proceso. Además, es necesario que el mediador crea una historia paralela al proceso de mediación para así poder observar la situación conflictiva desde diversos ángulos, con el fin de que los participantes puedan entender y comprender las perspectivas diferentes a la suya propia.

La meta fundamental del modelo es fomentar la reflexión de las personas, con el fin de cambiar y transformar la historia del conflicto. Está orientada al acuerdo, pero sobre todo a la modificación de las relaciones entre las partes del conflicto.

Se pretende lograr un acuerdo entre ambas partes, pero no es lo fundamental. Este modelo prioriza la reflexión sobre la situación y la comprensión de todas las partes.

Con el fin de clarificar los modelos de mediación, se presenta a continuación una tabla que recoge los datos más importantes de cada modelo para poder compararlos.

Tabla 1: Modelos de mediación

ENFOQUES VARIABLES	FUNDAMENTACIÓN	MÉTODO	META
MODELO TRADICIONAL – LINEAL (R. Fisher y W. Ury)	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación entendida en sentido lineal. - Poca importancia al contexto donde se produce el conflicto. - Elimina emociones negativas poniendo énfasis en las positivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aireación del conflicto. - Expresión de las emociones que les produce la situación conflictiva. - Neutralidad e imparcialidad del mediador. 	Éxito = logro acuerdo (Pragmatismo centrado en el acuerdo)
MODELO TRANSFORMATIVO (R. Bush y J. Folger)	<ul style="list-style-type: none"> - Transformación de las relaciones humanas. - Causalidad constituida por paradigmas circulares. 	Empoderar a la persona potenciando la adquisición de habilidades.	Éxito = transformar la relación entre las partes. (No tiene en cuenta el alcanzar o no el acuerdo)
MODELO CIRCULAR NARRATIVO (Sara Cobb)	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de la causa del conflicto. - Comunicación como eje central 	<ul style="list-style-type: none"> - Legitimación de las personas. - Creación de una historia paralela por parte del mediador. 	Éxito = fomentar la reflexión de las personas para lograr un acuerdo. (Es importante el acuerdo, pero no fundamental)

Fuente: Elaboración propia

2.4. Tipos de conflictos.

La mediación es un proceso que abarca numerosos ámbitos en los que existe un conflicto. Los tipos de mediación más conocidos y estudiados a los que se puede hacer referencia son:

- **Mediación familiar.**

La mediación familiar pretende resolver aquellos conflictos que surgen como consecuencia de las relaciones familiares. Algunos de los conflictos más comunes dentro de este tipo de mediación, que veremos en profundidad con posterioridad, son: procesos de separación o divorcio, custodia de hijos menores de parejas separadas, régimen de visitas y pensión de alimentos para el menor y problemas de herencias.

- **Mediación laboral/empresarial.**

Es una herramienta propuesta para solventar los conflictos surgidos en el ámbito laboral, como pueden ser las relaciones entre compañeros de trabajo y jefes, la relación entre distintas empresas, así como la relación entre comerciales – empresa.

- **Mediación escolar.**

Destinada a la resolución de conflictos entre profesores, alumnos y padres de éstos. Es un proceso facultativo a las normas establecidas por el código del colegio. Fomenta el diálogo y el consenso entre las personas implicadas.

- **Mediación sanitaria.**

Proceso que tiene como objetivo gestionar los conflictos que puedan presentarse como consecuencia de accidentes y seguros.

Así como las relaciones entre profesionales sanitarios, profesional – usuario y usuario – usuario.

- **Mediación comunitaria.**

Está dirigida a resolver los conflictos vecinales y/o sociales entre personas de su mismo barrio o municipio.

- **Mediación penal.**

Es utilizada para la resolución de conflictos entre la víctima y la persona que causa el daño. No sustituye a la sentencia, pero ésta sí que está incluida con el acuerdo al que llegan ambas partes.

- **Mediación intercultural.**

Proceso que trata de resolver los conflictos que surgen por las diferencias culturales y por el desconocimiento del idioma del país en el que se encuentran. A través de la mediación se pretende mejorar la comunicación e integración entre personas de diferentes culturas que comparten un mismo territorio.

2.5. *¿Qué es un mediador?*

Es la persona encargada en un proceso de mediación de ayudar en la búsqueda de alternativas junto a las personas involucradas en un conflicto, con el fin de lograr un acuerdo entre ambas partes que desemboque en la resolución de éste.

Es necesario que todo mediador esté profesionalmente cualificado y tenga unas competencias para poder desempeñar de forma eficiente y eficaz el proceso de mediación.

Su principal objetivo es favorecer la comunicación y el diálogo entre las distintas partes, creando así un clima próspero para la negociación.

Existen una serie de **requisitos** a nivel nacional y autonómico que son de forzoso cumplimiento para poder ejercer como mediador. Los requisitos citados a continuación están recogidos en la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* y en su Reglamento en el *Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre*, en el que se desarrollan aspectos concretos de la ley:

- Personas naturales que tengan el pleno ejercicio de sus derechos civiles y carecer de antecedentes.
- Posesión de título oficial universitario en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social, y

en cualquier otra Diplomatura o Licenciatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.

- Formación específica que le permita obtener el dominio de las técnicas necesarias para desarrollar un proceso de mediación.
- Debe de estar suscrito a un seguro o garantía que cubra la responsabilidad civil de su actuación en los conflictos que intervenga.
- Estar inscrito en el Registro de Mediación de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca.

De Diego y Guillén (2010) recogieron aquellas **competencias**, a través de un instrumento de análisis denominado Position Analysis Questionnaire (PAQ), que son ineludibles de asumir por parte del mediador en el trascurso de la mediación. Estas competencias fueron clasificadas de acuerdo a una serie de variables:

- **Competencias intelectuales.** Engloba una visión estratégica que favorece la comprensión de los objetivos que se quieren alcanzar; análisis y evaluación de las situaciones presenten en el conflicto con el fin comprobar la eficacia del proceso de mediación y realizar cambios e innovaciones para mejorarlo; una planificación y organización fundamental en toda mediación para poder alcanzar los objetivos fijados con anterioridad.
- **Competencias interpersonales.** Incluye aptitudes como, dirigir y persuadir a las partes implicadas con la finalidad de desarrollar la capacidad de liderazgo por parte del mediador; tener espíritu de decisión en la toma de alternativas y que éstas sean adoptadas por ambas partes; sensibilidad personal o empatía con los sentimientos y situaciones de las personas involucradas en el conflicto; capacidad de comunicación que transmita credibilidad por parte del mediador; y adaptabilidad y flexibilidad a la situación propia de cada persona y a las nuevas circunstancias que se puedan ir desarrollando a lo largo del proceso de mediación.

- **Competencias de orientación hacia los resultados.** El mediador guiará el proceso de mediación supervisando las normas prefijadas y moderando las tareas alternativas propuestas en este proceso. Todo este trabajo realizado debe ir enfocado a la consecución de un buen resultado, es decir, lograr el acuerdo entre partes afectadas a través de la negociación y el diálogo.
- **Competencias personales.** Incluyen el dominio de sí mismo, es decir, la capacidad de autocontrol por parte del mediador de cara a enfrentarse a situaciones conflictivas; aproximación de los problemas, ver los problemas como oportunidades para mejorar y así conseguir el objetivo prioritario de la mediación.
- **Competencias en las relaciones con los demás.** Referidas a la receptividad que presenta el mediador con el fin de conceder importancia a las situaciones de las personas; disponibilidad a la hora de afrontar nuevas circunstancias, nuevos retos o incluso, de trabajar con otras personas; sentido de equipo en el que aportar tu trabajo para la consecución de las objetivos y metas; respeto y lealtad tanto con las personas implicadas en el conflicto como con sus decisiones e ideologías.
- **Competencias de comportamiento dentro de la organización.** el mediador tiene que tener la capacidad de representar tanto sus intereses como los de otras personas; capacidad para integrarse en un entorno nuevo.

2.6. *Resolución de conflictos por mediación VS resolución de conflictos por proceso judicial.*

Por último, antes de profundizar en la mediación familiar, creo que es necesario realizar una tabla explicativa de las diferencias más notorias entre la resolución de conflictos vía mediación y la resolución de conflictos por un proceso judicial.

Tabla 2: Mediación VS Proceso judicial.

MEDIACIÓN	PROCESO JUDICIAL
Carácter voluntario	No es de carácter voluntario
Ganar VS ganar	Ganar VS perder
Resolución más rápida	Resolución más lenta
Facilita la relación	Distancia la relación
Menor coste económico	Mayor coste económico
Colaboración	Adversarial
Decisión de mutuo acuerdo	Decisión del juez

Fuente: Elaboración propia.

3. Mediación familiar.

3.1. *Conceptualización.*

La mediación familiar es un procedimiento de carácter privado, confidencial voluntario y extrajudicial que procura la resolución de conflictos en el ámbito familiar a través de una tercera persona denominada mediador.

El proceso de la mediación está basado en el diálogo y en la negociación de las partes implicadas en el conflicto, y para ello cuentan con la ayuda y orientación del mediador.

La mediación familiar está destinada a resolver conflictos que abarcan en ámbito de la pareja y la familia. Los casos más recurrentes en los que se precisa un proceso de mediación son:

- Cónyuges que han decidido separarse o divorciarse.

El objetivo de la mediación en estos casos es minimizar los daños emocionales derivados de la situación, protegiendo los intereses de los menores, en el caso de lo que hubiera. Además, previene y disminuye las discrepancias que puedan seguir entre los cónyuges, creando un clima favorable para el diálogo y la negociación.

- Conflictos a raíz de la separación o divorcio de los cónyuges que afecten emocional y económicamente a los menores.

La mediación familiar pretende la búsqueda de soluciones y alternativas para evitar que la situación sea derivada a un proceso judicial, y poder prevenir las consecuencias que perturben de forma negativa a los menores implicados en el proceso.

Esta protección al menor está recogida bajo el título “actuaciones en situaciones de riesgo” en el artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

- Conflictos entre padres e hijos adolescentes.

Con el ciclo de la vida, llega un momento en el que las personas mayores tienen dificultades para realizar ciertas tareas, como son las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Esto es provocado por pérdidas parciales o totales en los factores físicos, psicológicos y contextuales. Por ello, la familia se ve en la obligación de hacerse cargo de esta persona.

Con la mediación se pretende resolver los conflictos entre los familiares por la imposibilidad de atender a la persona dependiente, señalando los intereses tanto de la persona dependiente como de los familiares.

- Conflictos familiares por herencias y sucesiones.

La mediación familiar procura solventar los conflictos acaecidos por problemas con el progenitor en el reparto de los bienes materiales, entre los hermanos y familiares nombrados en el testamento, y/o con la familia extensa.

- Adopciones.

Algunos de los casos más comunes en los que está presente la mediación familiar en adopciones son: la separación o divorcio de los cónyuges con hijos adoptados en común, la convivencia entre hijos adoptados e hijos biológicos en el mismo núcleo familiar, la búsqueda del origen del menor adoptado y la recuperación del contacto con la familia biológica por parte del menor.

- Cuidados de personas mayores.

Con el ciclo de la vida, llega un momento en el que las personas mayores tienen dificultades para realizar ciertas tareas, como son las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Esto es provocado por pérdidas parciales o totales en los factores físicos, psicológicos y contextuales. Por ello, la familia se ve en la obligación de hacerse cargo de esta persona.

Con la mediación se pretende resolver los conflictos entre los familiares por la imposibilidad de atender a la persona dependiente, señalando los intereses tanto de la persona dependiente como de los familiares.

3.2. *Marco jurídico.*

En este epígrafe se realiza una breve muestra de la legislación correspondiente a la mediación familiar.

La mediación familiar es competencia de las Comunidades Autónomas por lo que cada comunidad autónoma elabora la ley en base a las competencias que están señaladas tanto en sus Estatutos de Autonomía como en sus Leyes de Servicios Sociales.

A continuación, se citará la legislación vigente en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
- Decreto 50/2007, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar en Castilla y León.
- Decreto – Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades en Servicios en Castilla y León.
- Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar en Castilla y León.
- La Orden FAM/1495/2007, de 14 de septiembre, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar respecto a la Mediación Familiar Gratuita, publicado en el Boletín Oficial de Castilla y León de 26 de septiembre de 2007.

3.3. Fases.

El proceso de mediación está formado por una sucesión de etapas que siguen un orden lógico y concreto. Cada autor denomina las fases o etapas con una terminología diferente pero siempre manteniendo ese orden lógico.

En este caso nos vamos a centrar en las etapas que recogen García y Sánchez (2004) a través de la obra de Haynes (1981).

1ª Fase. Establecer estructura y confianza.

Esta etapa se centra en enmarcar la intervención. El profesional tiene que crear un clima en el que ambas partes se sientan cómodas y haya un equilibrio de poder. Se comienza por explicar qué es la mediación y la metodología que va a llevar el proceso.

El profesional muestra interés por la situación de cada una de las partes, y puede hacer preguntas básicas como si se ha intentado resolver el conflicto con anterioridad y en caso afirmativo, cómo se ha hecho, y qué resultados se han obtenido. Además, puede consultar qué expectativas tienen acerca del proceso de mediación.

2ª Fase. Búsqueda de los hechos.

El mediador a través de la reunión inicial, identifica los puntos en los que las partes están de acuerdo o desacuerdo. Su objetivo primordial es que cada parte de forma individualizada comprenda la visión que tiene la parte contraria sobre el mismo hecho, de manera que cada uno de ellos se pueda expresar por medio de las palabras y emociones.

3ª Fase. Creación de opciones y alternativas.

En esta fase, el mediador tiene que ayudar a las partes implicadas a que sean ellas mismas las que dialoguen sobre sus puntos de vista, es decir, sus semejanzas y diferencias, llegando así a elaborar un plan con diferentes opciones y alternativas para resolver el conflicto.

La finalidad de que sean las partes implicadas las que propongan las alternativas, favorece la comunicación, su protagonismo y que el acuerdo final sea positivo para ambas partes.

4ª Fase. Negociación en la toma de decisiones.

En esta fase, es necesario que el mediador estimule y favorezca a las partes a negociar sobre nuevas situaciones y decisiones que sean beneficiosas para ambas.

Es muy importante que en esta etapa, el mediador cumpla su papel y equilibre el poder de ambas partes, para que no haya una parte que salga más beneficiada que la otra en la toma de decisiones.

5ª Fase. Clarificación y acuerdo final.

La última etapa es concluyente en el proceso de mediación. En ella se llega a un acuerdo entre las partes, especificando la metodología que se tendrá que llevar a cabo para cumplirlo (duración, criterios, normas, etc.).

El mediador deberá comprobar la validez de ese acuerdo, con el fin de comprobar si es satisfactorio a todas las partes implicadas.

3.4. Principios de mediación familiar.

La mediación se rige por unos principios, en los cuales debe basar su ejercicio profesional para su correcto desarrollo.

- **Igualdad de las partes.**

La mediación tiene que darse en un contexto de igualdad, es decir, en la que cada una de las partes tenga la misma importancia. Solo se logrará un acuerdo voluntario si el trato del mediador hacia las partes es equilibrado.

- **Complementariedad.**

Es un proceso alternativo y complementario a los pleitos judiciales.

- **Voluntariedad.**

Es una de las principales características de la mediación, pues se pretende llegar a un acuerdo común surgido del diálogo y la negociación.

La mediación es voluntaria en todas sus fases: en el inicio cuando las personas deciden resolver el conflicto por esta vía, en el momento en el que

se comienza el proceso en sí, y el acuerdo que al que se llega, sí es que finaliza la mediación con acuerdo.

En el caso en el que el mediador tenga constancia de que alguna de las partes no acude con voluntariedad, es mejor que no se prosiga con el proceso porque probablemente no se consiga llegar a un acuerdo.

- **Carácter personal.**

Todo proceso de mediación requiere que tanto las partes implicadas en el conflicto como el mediador, deben asistir personalmente a las reuniones.

- **Confidencialidad y privacidad.**

Los procesos de mediación tienen un carácter confidencial, respetando la ley de la protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, (LOPD)). La información recogida en las reuniones, solo podrá ser desvelada y contrastada con otros profesionales cuando sea imprescindible para continuar con el proceso, siempre con el consentimiento por escrito de la persona afectada, o bien cuando la integridad de alguna persona sea puesta en peligro.

Es un principio de obligatoriedad cumplimiento por parte del mediador, pero también por parte de las personas que estén implicadas en el proceso.

- **Flexibilidad.**

Cada persona es única, y por tanto, su situación y sus circunstancias son únicas e irrepetibles. Es por ello por lo que la mediación tiene que ser flexible, es decir, tiene que adaptarse a las situaciones y al conflicto específico de las partes involucradas en el proceso.

- **Buena de fe las partes y respeto mutuo.**

Todas las partes implicadas en el proceso de mediación, el mediador y las partes enfrentadas, deben de actuar bajo la buena fe y el respeto mutuo, facilitando así la comunicación y la libertad de expresión.

- **Protagonismo de las partes.**

El mediador es la persona que dirige el proceso, pero son las partes implicadas las protagonistas de éste, siendo ellas las que toman las decisiones y llegan a un acuerdo.

- **Imparcialidad/neutralidad.**

El mediador no puede dar la solución al conflicto, ni puede ponerse a favor de una de las partes implicadas. Tiene que lograr que ambas partes estén equilibradas en cuanto a apoyo se refiere.

3.5. *Ventajas y análisis DAFO.*

Como hemos podido observar en el apartado “*Resolución de conflictos por mediación VS resolución de conflictos proceso judicial*”, la mediación tiene numerosas ventajas frente a otro tipo de procesos de resolución de conflictos.

A continuación, se explicarán más detenidamente las principales ventajas que tiene optar por la mediación.

- **Menor coste económico.** Realizar un proceso de mediación supone un menor desembolso económico para las partes implicadas que realizar un proceso judicial.

En concreto, para las personas físicas que residan en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, que acrediten que disponen de escasos recursos económicos, el proceso de mediación será gratuito.

- **Mayor rapidez de resolución.** Un proceso de mediación es mucho más rápido de resolución que un proceso judicial, debido que para este último el plazo medio en España para resolverlo se demora a 296 días.
- **Protagonismo de las partes.** Son las partes implicadas las encargadas de buscar alternativas para la resolución de conflictos. Siendo éstas favorables para ambas partes.
- **Ganar / ganar.** Como se explicaba en el punto anterior, las partes son las protagonistas, por tanto, siempre acaban saliendo beneficiadas ambas.

- **Colaboración y empatía.** El mediador promueve un respeto mutuo, favoreciendo a que ambas partes comprendan las diferentes perspectivas, y empaticen con los sentimientos expresados por la otra parte implicada.
- **Control del resultado.** El mediador podrá comprobar si el acuerdo final al que se ha llegado es beneficioso para ambas partes.

Con la finalidad de analizar de forma más sencilla y visual las ventajas e inconvenientes que tiene un proceso de mediación, se desarrollará un análisis DAFO.

La técnica DAFO es una herramienta que permite analizar y describir la realidad de una disciplina. Se representa mediante una tabla, como la que se muestra a continuación, la cual se divide en dos partes: la parte externa que se encarga de analizar las amenazas y oportunidades, y la parte interna que estudia las debilidades y fortalezas.

Tabla 3: DAFO

DAFO	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - No existe la reivindicación pública - Encontrar personal cualificado 	<ul style="list-style-type: none"> - Menor coste económico - Protagonismo de las partes - Colaboración y empatía - Voluntaria
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Sector privado - Convertirse en gasto extra si no se consigue llegar a un acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de adaptación a nuevos cambios - Colaboración con otros profesionales

Fuente: Elaboración propia.

4. Relación con el Trabajo Social.

El Trabajo Social y la Mediación son dos realidades que tiene que ir avanzado a la par, es decir, son dos realidades que van cambiando a lo largo del tiempo y se van adaptando a las situaciones de las personas y a la sociedad en general. Pero es importante que no evolucionen ni se adapten a la sociedad de forma independiente, sino que se adecúen conjuntamente para poder aunar el trabajo, y mejorar aquellos conflictos que están presentes en la sociedad.

Los trabajadores sociales tienen un perfil idóneo para trabajar como mediadores, siempre siendo necesaria su correspondiente formación profesional, pues pueden aportar conocimientos, experiencias y perspectivas diferentes a las que otros profesionales podrían aportar, centrándose en las capacidades, cualidades y habilidades de las personas con las que trabaja.

La mediación es una disciplina que está unida a nuestra profesión, el Trabajo Social, pues son los trabajadores sociales los que trabajan con la parte social de la persona. La actuación del Trabajo Social es mucho más amplia, pues no solo ejecuta la resolución de conflictos, sino que fomenta el bienestar de las personas, mejorando así la calidad de vida de las mismas a través de cambios individuales – grupales – comunitarios, y mediante el desarrollo de políticas sociales que satisfagan las necesidades de las personas. Es el trabajador social quien empodera a la persona, es decir, potencia sus capacidades y habilidades de manera que es la propia persona la que toma las decisiones, tanto en la intervención con el profesional como en su propia vida. Esto mismo es extrapolable al campo de la mediación, el mediador realiza un acompañamiento en el que proporciona un asesoramiento con pautas y consejos para que sean las personas implicadas en el conflicto las que elaboren y desarrollen las técnicas necesarias para poder alcanzar a un acuerdo común.

Por todo ello, la mediación es un espacio o técnica de intervención para los trabajadores sociales, y por el contrario, la mediación no utiliza la metodología del trabajo social para la resolución de conflictos.

El acompañamiento que realiza el mediador en un proceso de mediación también se puede extrapolar al acompañamiento que hace el trabajador social en sus intervenciones, pues promueve recursos informales para la atención y satisfacción de las persona usuaria. Se puede decir, que para el trabajo social la mediación en el acompañamiento es como un instrumento de acceso a redes sociales de las personas favoreciendo así mejorar la situación de ésta.

La labor realizada por los trabajadores sociales se centra en la intervención con personas, y éste es un colectivo muy heterogéneo. Por ende, cada persona es única e irrepetible, de manera que no se puede actuar ni llevar a cabo el mismo tipo de intervención con diferentes personas, aun teniendo circunstancias y situaciones similares. Esto mismo ocurren en la mediación, es necesario escuchar activamente a las personas para poder guiarlas y empoderarlas en el proceso de mediación, de manera que sean ellas las que consigan alcanzar un acuerdo con la otra parte implicada.

Tal y como indica la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008), los trabajadores sociales tienen la habilidad profesional de resolver conflictos que presentan los individuos con los que trabajan o intervienen. Por ello, es importante que los profesionales de Trabajo Social lleven a la práctica la mediación como método efectivo en la resolución de conflictos.

Concretamente en el contexto familiar, es importante que los trabajadores sociales lleven a cabo procesos de mediación familiar para poder resolver los conflictos acontecidos, pues la finalidad del profesional no es sólo resolver el conflicto, sino crear un clima de confianza en que el que ambas partes se sientan cómodas y tengan la confianza de exponer cada una su visión sobre el acontecimiento. Gracias a la relación que se forma, el trabajador social conducirá la mediación familiar hacia el acuerdo mutuo, propiciando y favoreciendo el bienestar de ambas partes, el aumento de la calidad de vida y el empoderamiento de las mismas, dotándolas de la autoridad a la hora de la toma de decisiones de su propio proceso de mediación familiar.

3. ANÁLISIS PRÁCTICO

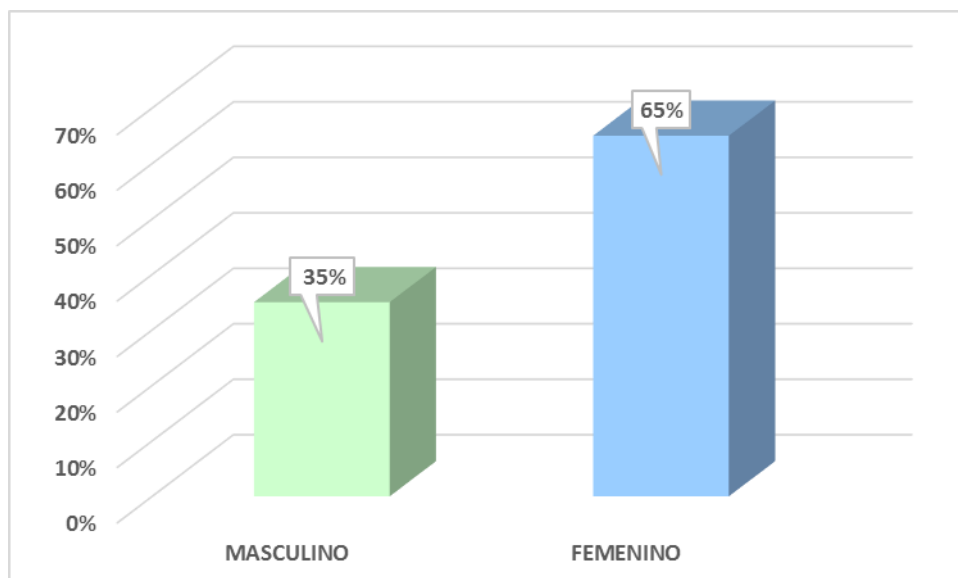
Para complementar el trabajo, y con el fin de poder realizar un estudio o estadística sobre la importancia que tiene la mediación, y en concreto, la mediación familiar en el ámbito de Trabajo Social, se ha realizado una encuesta, la cual se encuentra más adelante en “anexos”.

Con el objetivo de poder observar y analizar los resultados recogidos en las encuestas, se ha elaborado unos gráficos y unas tablas en las que se pueden ver los datos obtenidos.

Las tres primeras preguntas de la encuesta hacen referencia datos básicos de las personas que posteriormente han contestado a las cuestiones realizadas. Éstas recogen la información relativa al sexo, a los años que llevan ejerciendo como profesionales de Trabajo Social y al sector en el que desarrolla su labor profesional.

Como podemos ver a continuación más de la mitad, en concreto el 65% de las personas encuestadas pertenecen al sexo femenino, lo que supone 13 personas de las 20 personas encuestadas. Correspondiendo el 35% restante a 7 varones.

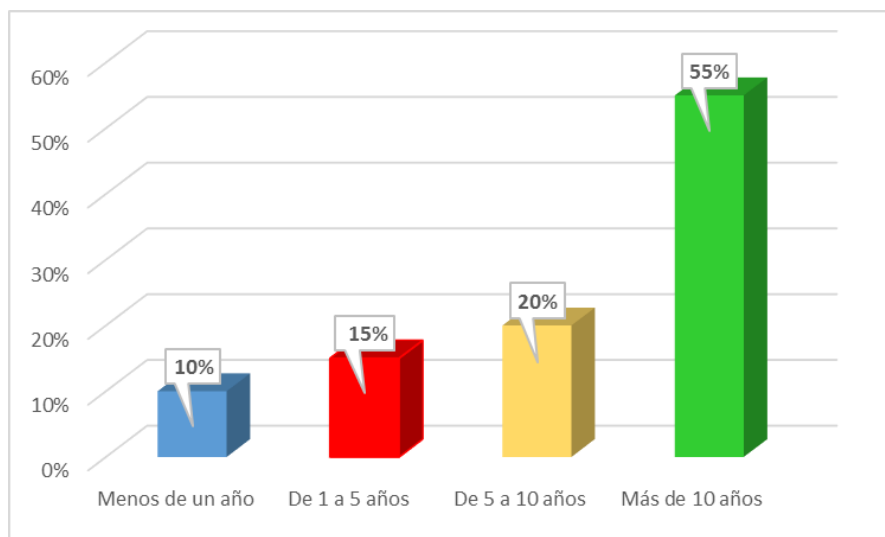
Gráfico 2: Sexo al que pertenecen las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia.

Otro dato básico recogido en el sondeo, son los años que cada profesional lleva ejerciendo en el campo del Trabajo Social. En su mayoría, el 55%, llevan realizando la labor profesional más de 10 años, lo que hace que tengan una y rica y valiosa experiencia. Sólo el 10%, lo que significa 2 personas de las 20 encuestadas, llevan ejerciendo la profesión menos de un año.

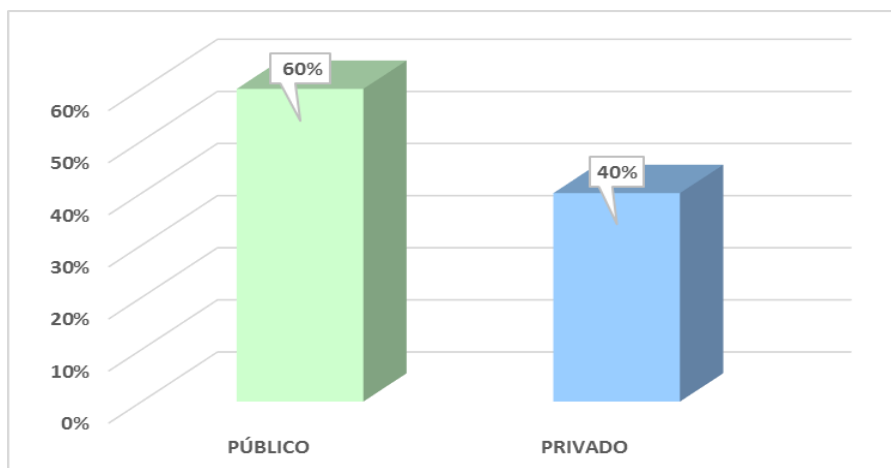
Gráfico 3: Años ejercidos como profesional de Trabajo Social



Fuente: elaboración propia.

El último dato básico recogido en la encuesta hace referencia al ámbito en el que realiza cada profesional su trabajo. En este caso, como podemos ver a continuación, 12 de las 20 personas encuestadas, lo que supone el 60% pertenecen al sector público, mientras que el 40% restante corresponde al sector privado.

Gráfico 4: Sector en el que desempeña su labor profesional

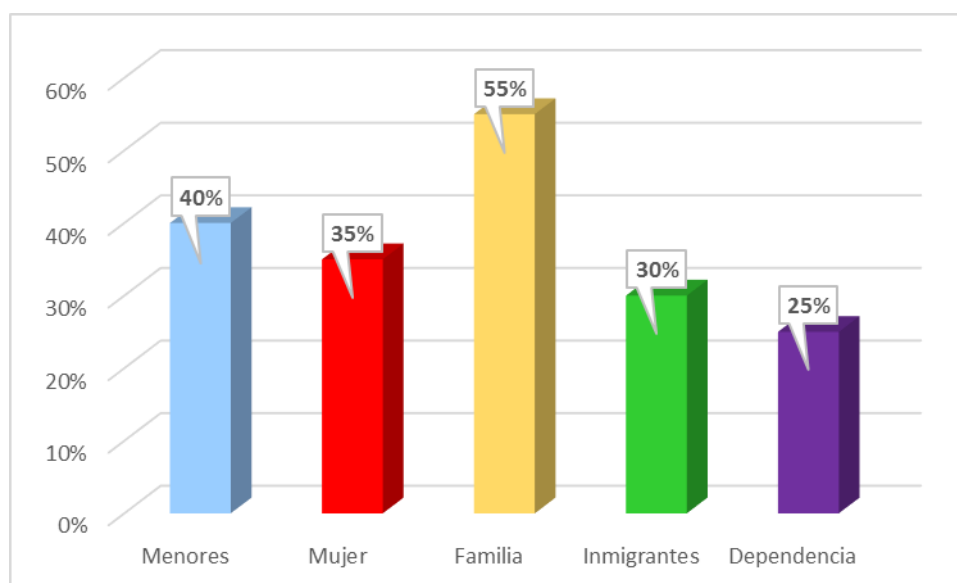


Fuente: elaboración propia.

Una vez recopilados los datos básicos, se profundiza en el estudio con preguntas que tocan de lleno la mediación y la mediación familiar.

Para comenzar, se cree conveniente realizar un sondeo en el que se refleje el/los sectores que los profesionales de Trabajo Social atienden o intervienen con ellos con una frecuencia superior al resto de colectivos. Los porcentajes en este caso no están sobre 100% pues las personas que han realizado la encuesta podían elegir uno o varios colectivos a la vez. Como se puede ver a continuación el colectivo más atendido es el de la “familia” con un 55% seguido de “menores” con un 40%. Una de las principales razones del resultado obtenido en esta cuestión es que el colectivo familia y menores está íntimamente relacionado. Así pues el ámbito familiar es un sector muy extenso en el que se pueden dar diversas circunstancias objeto de mediación familiar, como pueden ser conflictos entre padres e hijos, conflictos por herencias y sucesiones, conflictos fruto de la separación y/o divorcio de los padres y que afecte emocional y económicamente a los menores.

Gráfico 5: Colectivos atendidos con mayor frecuencia.

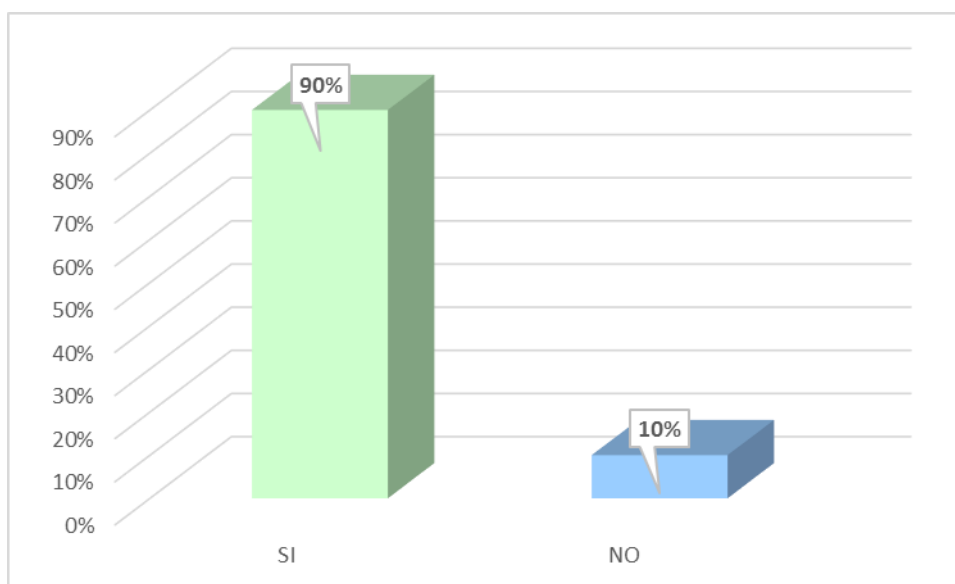


Fuente: elaboración propia.

A continuación se ha creído conveniente conocer si los profesionales que estaban realizando la encuesta habían ejecutado alguna vez a lo largo de su profesión un proceso de mediación. El resultado como se puede observar ha sido determinante, pues 18 de los 20 encuestados, lo que supone el 90% sí que han realizado al menos un proceso de mediación en los años como trabajador social.

La respuesta a esta pregunta desvela la verdadera vinculación que tiene el Trabajo Social y la mediación, y la necesidad existente que hay en que los trabajadores sociales utilicen esta herramienta como alternativa a los procesos judiciales y como una herramienta y técnica más en las intervenciones con los usuarios.

Gráfico 6: ¿Ha realizado algún proceso de mediación?

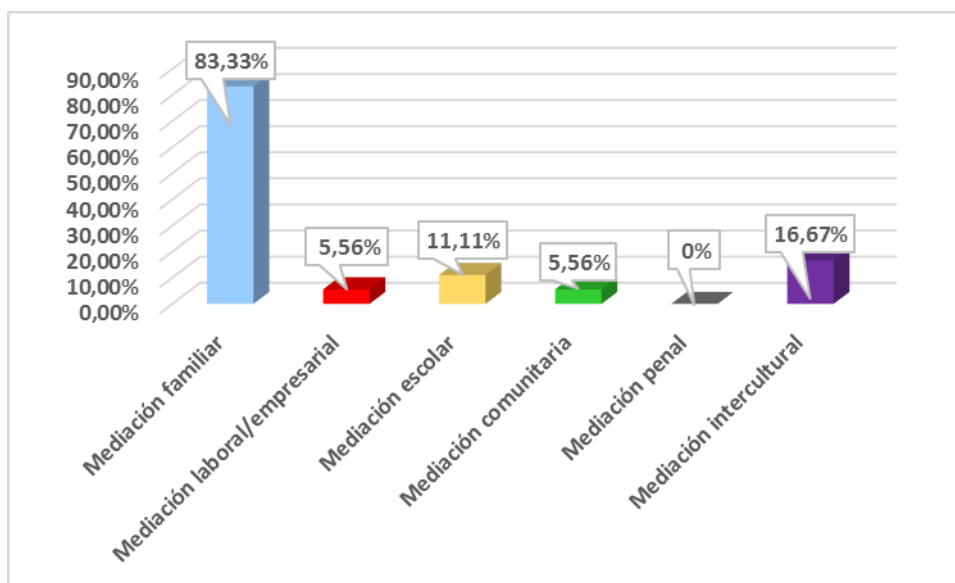


Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en esta pregunta están muy relacionados con la anterior, pues son los tipos de mediación que han llevado a cabo las personas que en la anterior pregunta afirmaron haber realizado al menos un proceso de medición. Al igual que en el caso anterior, los porcentajes no están sobre 100%, pues también se ha dado la opción de marcar todas las opciones que fueran correctas.

Como era de esperar los resultados obtenidos en esta pregunta están muy relacionados con el/los colectivo/s que los profesionales atienden con mayor frecuencia. El 83,33% de los resultados obtenidos corresponden a proceso de mediación familiar, lo que vuelve a hacer presente la diversidad de intervenciones que podemos llevar a cabo en una mediación familiar y los múltiples y diferenciados casos de conflictos familiares que se presentan diariamente frente a los trabajadores sociales.

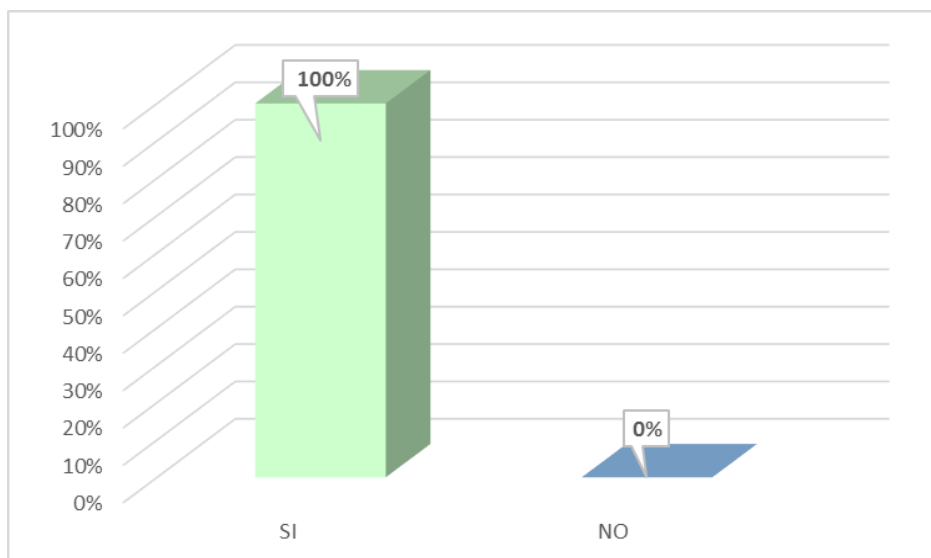
Gráfico 7: Tipo de proceso/s de mediación realizado/s



Fuente: elaboración propia.

En esta pregunta pone de manifiesto claramente, con unos resultados obtenidos de un 100% de todas las personas encuestadas, las que consideran que la mediación debe de ser una técnica más en las intervenciones realizadas por los trabajadores sociales.

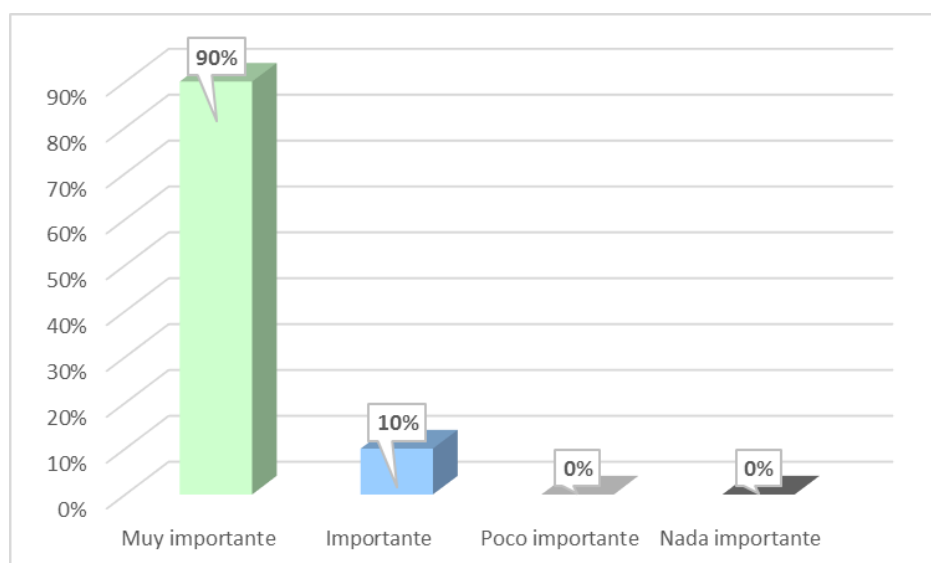
Gráfico 8: ¿Mediación como técnica en Trabajo Social?



Fuente: elaboración propia.

Así mismo la gran mayoría de las personas que han realizado la encuesta, es decir, un 90% señalan como "muy importante" llevar la mediación a la práctica del Trabajo Social.

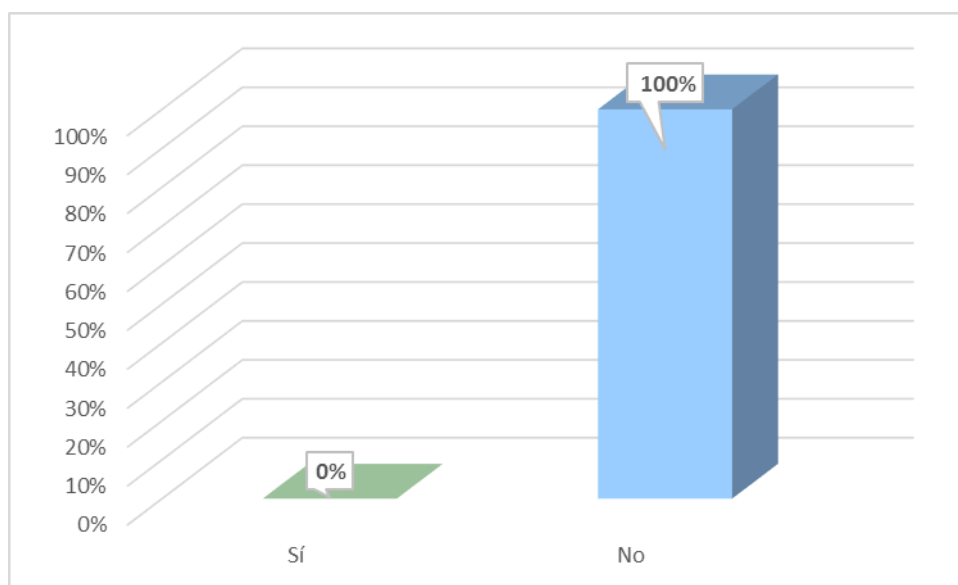
Gráfico 9: Importancia de la mediación dentro de Trabajo Social



Fuente: elaboración propia.

En esta ocasión se pretendía conocer si alguno/a de las personas encuestadas había recurrido a la mediación para resolver algún conflicto en el ámbito personal con el fin de conocer si la experiencia a nivel individual había resultado satisfactoria. Todos los encuestados han respondido que no han tenido que recurrir a un proceso de mediación en el ámbito personal. Por tanto, la pregunta que hacía referencia si la experiencia había sido positiva o negativa, no ha sido contestada.

Gráfico 10: Proceso de mediación en el ámbito personal

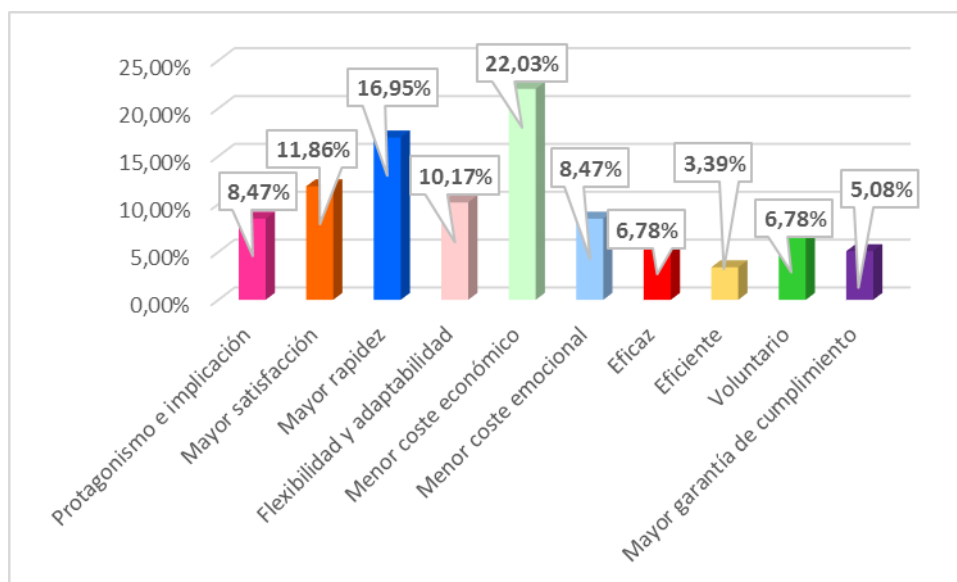


Fuente: elaboración propia.

Después de analizar detalladamente las preguntas cerradas o dicotómicas en las que era necesario elegir una o varias respuestas como correctas, se han planteado algunas preguntas abiertas con el fin de poder realizar una “nueva” definición del concepto de mediación señalando todos los aspectos y características consideradas como más importantes por los profesionales encuestados.

En el siguiente gráfico se puede observar aquellas características que señalan los trabajadores sociales como más importantes a la hora de imponer la mediación frente a un proceso judicial. Además del porcentaje equivalente al número de veces que los profesionales han destacado esa características/aspecto como significativo.

Gráfico 11: Características más importantes de la mediación



Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en este último gráfico, hay ciertas características que se repiten siempre, independientemente del trabajador social que realice la encuesta.

El aspecto que más se repite es “el menor coste económico” debido a que es una de las características más importantes para las personas a la hora de contratar un servicio para resolver un conflicto. Seguidamente se observa el aspecto de “mayor rapidez”, importante a destacar pues un proceso judicial supone meses e incluso años, mientras que un proceso de mediación es mucho más corto. Este rasgo está muy relacionado con el siguiente “mayor satisfacción” de las partes, pues como se mencionaba

anteriormente el tiempo de demora para la resolución es mucho menor, fomentando el “protagonismo e implicación” de las partes, lo que derivará en un “menor coste emocional” y por tanto, menos efectos colaterales negativos debido a que son acuerdos adoptados entre las partes y no impuestos por un tercero, como ocurre en los procesos judiciales.

Así mismo supone también un proceso con mayor flexibilidad y adaptabilidad a las circunstancias de cada persona, debido a que son ellas las que toman las decisiones y por tanto, el proceso se adapta al ritmo de las partes, todo lo contrario a los procesos judiciales, pues éstos tienen marcados los tiempos, independientemente de la disponibilidad de las personas implicadas.

Otra gran característica y que está muy relacionado con la satisfacción es que un proceso voluntario, lo que significa que las partes han tomado la decisión de ir, no van obligadas como se puede ir a un proceso judicial. Esto hará que exista un mayor grado de garantía en el cumplimiento del acuerdo y la eficacia del proceso, pues han sido las partes las que han decidido acudir a un mediador y han sido ellas las que han tomado la decisión que ha llevado al acuerdo final.

Por último, pero no por ello menos importante, cabe destacar la eficiencia de los procesos de mediación, pues el mediador utiliza y enseña a las partes a utilizar sus propios recursos para conseguir una mayor autonomía y autodeterminación.

Para dar por concluido en análisis de las encuestas, se presenta a continuación una “nueva” definición del concepto de mediación que engloba todas las definiciones y características que han señalado los profesionales en dicho sondeo.

La mediación es:

<< La intervención alternativa al proceso judicial en la que un tercer agente, el mediador, intercede entre dos o más partes en las que puede existir un conflicto y/o falta de acuerdo, para facilitar y promover su autonomía y protagonismo en la intervención, con el fin de orientarles y guiarles hacia la búsqueda de una solución consensuada.

Es un proceso voluntario, es decir, las partes acuden a él libremente, lo que favorece una mayor garantía de cumplimiento, pues éstas no se han visto forzadas u obligadas a acudir al proceso, ni tampoco a la toma del acuerdo final, pues han sido las partes las que han tomado la última decisión, presentándose así en “segundo plano” el mediador. Así como genera un menor coste emocional debido a que el acuerdo se considera “amistoso” y no hay ruptura de la relación entre las partes>>.

4. CONCLUSIONES

Después de todo lo expuesto en el trabajo, tanto en el marco teórico como en la parte práctica correspondiente al sondeo realizado a profesionales del Trabajo Social y su posterior estudio y análisis, se puede vislumbrar la importancia que tiene la mediación, ya no solo en el ámbito de Trabajo Social, sino en la sociedad en general.

Actualmente, por suerte, vivimos en un país con libertad de expresión en que el que las personas pueden hablar y opinar libremente sobre lo que piensan o sienten sin que “nadie” las juzgue, o más bien, sin que nadie las tuviera que juzgar.

Los profesionales del Trabajo Social intervienen con personas, y éste es un colectivo muy heterogéneo. Cada persona con la que se trabaja es única e irrepetible, de manera que el profesional tiene que saber adecuarse al tipo de intervención que tiene que seguir, pues este procedimiento no será el mismo si estamos hablando de diferentes personas, aun teniendo situaciones y circunstancias similares. Y por ello, la mediación supone una herramienta fundamental en el ámbito de Trabajo Social, pues una de sus principales características es la flexibilidad, es decir, la capacidad que tiene de adaptarse a las personas y a las situaciones de éstas, y no que las personas sean las que se adapten a un proceso de intervención, como pasa en los procesos judiciales.

El profesional de Trabajo Social no es un mero gestor de prestaciones o una tercera persona que impone que tipo de prestación es adecuada a la persona con la que está interviniendo, sino que es tercer agente que informa, orienta, asesora y empodera a las personas con las que está trabajando con el fin de que ellas alcancen una mayor autonomía, siendo ellas mismas las que decidan cómo se va a desarrollar su proceso de intervención. Esto mismo es extrapolable a un proceso de mediación, el mediador o en este caso, el trabajador social que actúa como mediador, es una tercera persona objetiva y neutral que ayuda y colabora con las partes orientándolas y asesorándolas en la búsqueda de alternativas con el fin de que sean las mismas personas las que lleguen a un acuerdo positivo para ambas partes. Esto último es muy importante, porque en la mediación siempre se gana, debido a que el acuerdo es positivo y objetivo para ambas partes, mientras que en un proceso judicial siempre va a haber

una persona que gane y otra que pierda, lo que propiciará posibles nuevos conflictos y mala relación entre las persona enfrentadas.

Así pues, se considera imprescindible que el trabajador social lleve a cabo procesos de mediación siempre y cuando las intervenciones lo requieran, pues son los profesionales que tiene unos conocimientos y una perspectiva de lo social que el resto de profesionales no tienen, y al fin y al cabo, tanto en Trabajo Social como en la mediación se trabaja con personas.

Este trabajo no sólo se centra en la importancia de la mediación sino que también señala la importancia que tiene la mediación familiar en el ámbito de Trabajo Social. Como se describía con anterioridad, las personas es un colectivo muy heterogéneo, y el ámbito familiar abarca todas, o casi todas, las múltiples y diversas opciones a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación. La mediación, frente al pleito judicial, evita la ruptura de la relación de la familia, siendo esto de vital importancia para ellas, pues no son personas desconocidas que quieren poner punto y final a un conflicto determinado, sino que en la mayoría de los casos al hablar de conflictos familiares, la relación está muy dañada cuando se decide dar el paso en la mediación, pues generalmente, el conflicto se ha ido alargando en el tiempo.

Además, con la mediación, y más en concreto con la mediación familiar, no sólo se consigue que las personas implicadas alcancen un acuerdo común y que sea satisfactorio para ambas partes, sino que gracias al protagonismo e implicación que ejercen en el proceso, desarrollan un grado de autonomía y autodeterminación, acompañado por las pautas y alternativas propuestas por el mediador, que son fundamentales en el desarrollo de su vida personal y en futuros posibles conflictos que puedan volver a surgir en el ámbito familiar, favoreciendo así la resolución del mismo sin necesidad de acudir a un profesional.

Por ello, se cree conveniente que la mediación en general, y la mediación familiar en particular, sean técnicas y herramientas utilizadas con mayor frecuencia en el ámbito de Trabajo Social, para evitar alargar en el tiempo los conflictos y favorecer así su agravamiento o empeoramiento. Además de poder aplicar esta herramienta en las intervenciones cotidianas que realiza cada trabajador social, siempre y cuando se

considera conveniente, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Por último destacar la metodología y procedimientos aplicados por los trabajadores sociales en sus intervenciones, que pueden y deber ser aplicadas por los trabajadores sociales que realicen procesos de mediación familiares, como puede ser la escucha activa para poder entender y comprender a cada una de las partes, la adaptación a los ritmos de las personas, pues en la mediación a diferencia de en los procesos judiciales no hay nada marcado en el tiempo, sino que es son las personas junto con el profesional las que deciden como se va a ir evolucionando en el tiempo. La finalidad de ambas intervenciones, tanto las que se realizan en Trabajo Social como las que se realizan en mediación, tienen el objetivo de mejorar el bienestar de las personas y aumentar la calidad de vida de las mismas.

5. **BIBLIOGRAFÍA**

Bonmatí, R. (11 de enero de 2016). La mediación: alternativa real al juicio y apuesta del ICAV. *El Mundo*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/2016/01/17/569a861eca4741f3468b463d.html>

Bush, R.A.B. & Folger, J.P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict to empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.

Clemente, Y. (26 de julio de 2013). Mediación familiar en España. *El País*. Recuperado de http://elpais.com/elpais/2013/07/26/media/1374859784_225117.html

Crowbar, R. (10 de junio de 2014). Diálogo y mediación para evitar conflictos. *Diagonal*. Recuperado de <https://www.diagonalperiodico.net/libertades/23102-dialogo-y-mediacion-para-evitar-conflictos.html>

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

García, L. (s.f). La mediación familiar en España. *Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento12870.pdf>

García – Longoria, M.L. & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*, 4 (261-268). Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/218/b15134830.pdf?sequence=1>

Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y violencia*. Bilbao: Bakeaz - Guernika Gogoratuz.

Haynes, J. (1981): *Divorce mediation. A practical guide for therapists and counselors*. Nueva York: Springer.

Lederach, J.P. (1990). *Elementos para la resolución de conflictos*. México.

- Lederach, J.P. (1992). *Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Guatemala: Semilla.
- Peraita, L. (27 de enero de 2014). Mediación familiar, una forma más rápida y económica de resolver conflictos de pareja. ABC. Recuperado de <http://www.abc.es/familia-parejas/20140127/abci-mediacion-familiar-201401211605.html>
- Robbins, S.P. & Jugde, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/168127727/Stephen-P-Robbins-y-Timothy-a-Judge-Comportamiento-Organizacional-15-Edicion>
- Román, L.M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. España: Tirant lo Blanch.
- Romero, F. (2002). La mediación familiar. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 40 (31-54).
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.
- Prieto, T. (26 de mayo de 2014). Mediación frente a procesos judiciales. *A mediar Granada*.
- Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología*, 92. Santiago de Compostela.
- Ovejero, A. (1989) *Psicología social de la educación*, Barcelona: Herde.
- Ovejero, A. (2004). *Cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill.
- Thomas, K.W. & Kilmann, R.H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*, pp. (3-5). Recuperado de <https://www.cpp.com/pdfs/smp248248.pdf>
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. (BOE núm. 105, de 3 de mayo de 2006).
- Decreto 50/2007, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. (BOCyL núm. 99, de 12 de marzo de 2007).

Decreto – Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actuaciones de Servicios en Castilla y León. (BOCyL núm. 248, de 26 de diciembre 2009).

Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. (BOCyL núm. 202, de 19 de diciembre de 2011).

La ORDEN FAM/1495/2007, de 14 de septiembre, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar respecto a la Mediación Familiar Gratuita. (BOCyL núm. 188, de 26 de septiembre de 2007).

7. WEBGRAFÍA

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1205751016877/ / />

http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/cl-l1-2006.html

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-7837

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142340350613&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Servicios-sociales/Infancia-y-familia/Mediacion-Familiar-Centros-de-Apoyo-a-las-Familias?vgnextfmt=default&vgnextoid=70b06ceacec29410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=aa56df2c54872210VgnVCM2000000c205a0aRCRD#>

<http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/mediacion.htm>

<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/familiar>

<http://www.ocu.org/consumo-familia/divorcio/noticias/la-mediacion-familiar-allana-el-proceso-de-divorcio>

<http://www.mediacion.org/la-mediacion.html>

<http://www.terapiadeconducta.com/?p=1834>

<http://www.rpm-mediacion.cl/mediacion.html>

<http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/prueba>

<http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/prueba/79-mediacion/familiar>

8. ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta realizada a profesionales del ámbito de Trabajo Social.

1. Sexo al que pertenece:

Femenino.

Masculino.

2. ¿Cuántos años lleva ejerciendo como profesional de trabajo social?

Menos de un año.

De 1 a 5 años.

De 6 a 10 años.

Más de 10 años.

3. ¿En qué sector trabaja?

Público

Privado

4. Señale aquellos colectivos a los que atienda con mayor frecuencia:

Menores

Mujer

Familia

Inmigrantes

Dependencia

Otros (describir)

5. A lo largo de su trayectoria profesional, ¿ha realizado algún proceso de mediación?

Sí.

No.

6. En el caso de que en la pregunta anterior haya marcado “Sí”, señale a continuación el/los tipos/s de mediación que tuvo que llevar a cabo:

Mediación familiar.

Mediación laboral/empresarial.

Mediación escolar.

Mediación comunitaria.

Mediación penal.

Mediación intercultural.

7. Independientemente de la labor profesional que desarrolle, ¿crees que la mediación debe ser una técnica utilizada en el ámbito de trabajo social?

Sí

No

8. ¿Qué aspecto destacaría de la mediación para imponerla frente a un proceso judicial?

9. Como profesional de Trabajo Social, describa brevemente qué es para usted la mediación:

10. Si tuviera que poner en una escala la importancia que tiene la mediación dentro del trabajo social, ¿cómo la consideraría?

Muy importante.

Importante.

Poco importante.

Nada importante.

11. En su ámbito personal, ¿ha tenido que recurrir alguna vez a la mediación para resolver algún conflicto?

Sí.

No.

12. En el caso de que en la respuesta anterior haya marcado "Sí", describa a continuación brevemente su experiencia y señale si la experiencia fue satisfactoria o no.