



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
"MEDIACIÓN COMO COMPETENCIA
TRANSVERSAL DEL TRABAJO SOCIAL Y SU
FOCALIZACIÓN EN LA MEDIACIÓN
FAMILIAR"**

Autor/a:

D^a. Clara Sierra Fernández

Tutor/a:

D^a María Félix Rivas Antón

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
CURSO 2015- 2016
FECHA DE ENTREGA: 24 de junio de 2016

ÍNDICE

Resumen/Abstract	4
INTRODUCCIÓN	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
1 MEDIACIÓN	6
1.1 Concepto de Mediación	7
1.2 Características de la Mediación	9
1.3 Objetivos de la Mediación	12
1.4 Principios de la Mediación	13
1.5 Proceso de Mediación	14
1.6 Técnicas en Mediación	16
1.7 Modelos de Mediación	17
1.8 Algunos Tipos de Mediación	18
1.8.1 Mediación Social	18
1.8.2 Mediación Transformadora	18
1.8.3 Mediación Intermedia	19
1.8.4 Intermediación	19
1.8.5 Mediación Social Intercultural	19
1.9 Rol de Mediador	19
1.10 Mediación y Conflicto	21
2 MEDIACIÓN FAMILIAR	23
2.1 Concepto de Mediación Familiar	24
2.1.1 Concepto de Familia	24
2.2 Características de la Mediación Familiar	25
2.3 Principios y Código Deontológico de Mediación Familiar	27
2.4 Regulación sobre Mediación Familiar	30
2.5 Trayectoria de la Mediación Familiar	33
2.6 Campos de Actuación de la Mediación Familiar	34

2.7 Proceso de Mediación Familiar	35
2.8 Técnicas en Mediación Familiar	37
2.9 Formación en Mediación Familiar	39
2.10 Indicaciones y Contraindicaciones de la Mediación Familiar	40
3 MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL	42
3.1 Mediación, Trabajo Social y Conflicto	42
3.2 Formación en Mediación y Trabajo Social	44
3.3 Similitudes y Diferencias entre Trabajo Social y Mediación	45
3.3.1 Diferencias y Similitudes en los Principios y la Deontología del Trabajo Social y la Mediación	45
3.3.2 Diferencias y Similitudes en la Metodología del Trabajo Social y la Mediación	46
3.3.3 Diferencias y Similitudes en los Objetivos	46
3.3.4 Diferencias y Similitudes en el Proceso de Intervención de la Mediación y en el del Trabajo Social	47
3.3.5 Diferencias y Similitudes entre los Mediadores y los Trabajadores Sociales	48
3.4 Análisis Comparativo: Mediación como herramienta del Trabajo Social o Mediación como disciplina por derecho propio	49
3.4.1 Mediación como Herramienta del Trabajo Social	49
3.4.1.1 Función Mediadora del Trabajo Social	51
3.4.2 Mediación como Disciplina por Derecho Propio	55
3.4.3 Conclusiones al Respecto	56
4 MEDIACIÓN FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL	59
4.1 Formación en Mediación Familiar y Trabajo Social	59
4.2 Breve Aclaración sobre Términos Similares	60
CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	65

RESUMEN/ABSTRACT

La mediación es un fenómeno que a pesar de haberse desarrollado recientemente ha atraído el interés de profesionales de un amplio índice de disciplinas, desde las que se ha podido observar que la aplicación de la mediación en la praxis de varios campos de las Ciencias Sociales puede ser de gran utilidad como alternativa a la resolución de conflictos, así como método potenciador y de empoderamiento de las personas en aquellos procesos destinados a provocar el cambio en el comportamiento del individuo.

Aparte de dar a conocer (mediante el análisis de los datos aportados sobre mediación por varios autores) la deontología, definición, principios inspiradores y enfoques de ésta) en el presente texto también tiene como objeto la comparación de las perspectivas teóricas de aquellos que conciben la mediación como un ámbito de existencia por derecho propio, lo que hace que algunos expertos consideren que debe entenderse como una herramienta ineludible para el trabajo social.

Asimismo, en las siguientes líneas se aborda de manera paralela la concepción, características, principios, proceso y técnicas propias de la modalidad de mediación familiar y cómo ésta se lleva a la práctica desde la intervención del trabajo social.

Palabras clave: mediación, mediación familiar, trabajo social, intervención, conflicto.

ABSTRACT

Although mediation has developed recently, it has appealed the interest of professionals from a wide range of disciplines who have observed to what extent the enforcement of mediation techniques across several fields in Social Sciences, may be very useful as an alternative to conflict resolution techniques, as well as an enhancer method to empower people on those processes which are meant to provoke changes and huge impact in the human being.

On the one hand, the analysis of data about mediation provided by several authors, deontology, definitions and inspiring principles will be shown below. On the other hand, theoretical perspectives from those who consider mediation as a discipline, are compared; finally, those authors who recognize that mediation must be understood as a tool on social work are also elaborated upon.

Besides the abovementioned, a number of concepts, characteristics, principles, processes and techniques of the modality of family mediation are tackled on a similar way, as well as the accomplishment of the intervention on social work.

Keywords: mediation, family mediation, social work, intervention, conflict.

INTRODUCCIÓN

El ser humano es social por naturaleza y ello implica su interacción con el resto de personas de su entorno. En ese establecimiento de las relaciones sociales surgen conflictos de toda índole y así es como aparece la necesidad de contar con alternativas para resolver los mismos. Una de esas alternativas por excelencia es la mediación.

Quizá la característica más atractiva de esta estrategia para solventar litigios sea que la responsabilidad de la toma de decisiones reside en las partes, es decir, que son las personas implicadas en el propio, con la ayuda del mediador, quienes tendrán la última palabra a la hora de establecer acuerdos resolutorios.

Este método, que dota a los usuarios de protagonismo y autodeterminación, tiene grandes posibilidades si se utiliza en la práctica social, pues si algo comparten trabajo social y mediación es su intención de provocar un cambio de mejora en la persona logrando el fortalecimiento de la personalidad y del comportamiento. .

Sin embargo, la gran diferencia entre trabajo social y mediación radica en la forma en que los profesionales tienen de entender cada una de estas disciplinas. Mientras que para unos la mediación es considerada una profesión, con un cuerpo teórico propio y que debe ser abordada como una disciplina al igual que el trabajo social, la psicología, etc., para muchos otros la mediación tan sólo merece reconocimiento como alternativa de gran potencial para la resolución de conflictos, aunque limitada a la categoría de herramienta, método o instrumento al servicio de profesiones como el trabajo social.

A lo largo del desarrollo de este trabajo se analizarán las diferentes posturas que adoptan los autores sobre el concepto de mediación y, al mismo tiempo, se dará a conocer a través de sus aportaciones los enfoques, definiciones, principios inspiradores, fases, técnicas y normativa que regula la mediación a nivel europeo, estatal y autonómico como disciplina propia por un lado y como herramienta del trabajo social, por otro.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1 MEDIACIÓN

Para Romero (2003) la aplicación de la mediación para la resolución de los conflictos ha aumentado notablemente tanto en el área de la mediación familiar como en el campo de la mediación comunitaria, escolar, laboral, penal, empresarial, etc. En menos de cincuenta años, la mediación se ha dado a conocer en prácticamente todos los países desarrollados desde que fue organizada y sistematizada en los Estados Unidos

dentro del movimiento denominado como A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) a finales de la década de los sesenta.

La mediación, como modelo de intervención profesional, aún se encuentra en aras de desarrollo, por lo que no es fácil hablar de un “pasado” de la misma (Ripoll-Millet, 2000, p.3 citado en Pérez, 2003). Aun así, y debido a los importantes cambios que el movimiento de la mediación ha experimentado en su corto periodo de desarrollo, (Pérez, 2003) sostiene que no es una idea descabellada el comenzar a constatar su trayectoria.

El desarrollo de la mediación profesional desde los años setenta en Estados Unidos, Canadá y Europa ha permitido la expansión de esta técnica de resolución de conflictos en España durante los últimos veinte años; ejemplo de ello es la herencia de aspectos centrales como las metodologías, campos de actuación de la mediación o la definición más extendida de este concepto. La mediación se ha valido de los aportes de sus múltiples experiencias en servicios y programas de mediación familiar, escolar, comunitaria, empresarial, etc. hasta convertirse en la disciplina que conocemos actualmente.

1.1 Concepto de Mediación

A continuación se ordenan cronológicamente las definiciones de mediación de distintos autores desde la década de los noventa hasta la actualidad

La Real Academia de la lengua Española, define el término Mediación como:

1 Acción y efecto de mediar.

2 Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.

Los representantes del modelo de mediación en la Universidad de Harvard (Estados Unidos) conciben ésta como “una negociación colaborativa asistida por un tercero con un enfoque teórico que se conoce por la orientación hacia la resolución de problemas” (Fisher, Ury y Patton 1998, p.11 citado en Munuera, 2013).

Ripol-Millet, A. sintetiza las distintas definiciones clásicas del término incluyendo los siguientes elementos: “a partir de la demanda de las partes implicadas, la intervención en un conflicto o en una negociación de dos o más partes y un mediador profesional y cualificado que se constituye en tercera parte” (Ripol-Millet, 2001, pp. 53-54 citado en Rondón y Munuera, 2009).

Reinaldo Pontes comprende la mediación, de forma corriente, como una “forma de actuar como mediador de conflictos de naturaleza política, jurídica, familiar etc., buscando la conciliación de intereses entre las partes” (Pontes, 2003, p.2).

Para García-Longoria y Sánchez “la mediación es una acción llevada a cabo por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, participan y a los cuales corresponderá la decisión final que adopten sobre la resolución de sus problemas” (Longoria y Sánchez, 2004, p.1).

Entendiéndola como una “socio tecnología”, Fernández y Vargas definen la mediación como “una disciplina que estudia las maneras de mantener, reparar, mejorar o reemplazar sistemas y procesos sociales existentes y diseña o rediseña otros para afrontar problemas sociales” (Fernández y Moya, 2005, p.4).

Para García-Longoria la mediación se concibe como “una forma específica de intervención profesional que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa, distinto de aquel conflicto que presentan las partes y en cuya intervención entra, exclusivamente, la atención profesional” (García-Longoria, 2006, p.4 citado en Munuera, 2013).

Según John Haynes (2006)

La mediación "es un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto (Haynes, 2006, p.11 citado en Rodríguez, 2012).

Según Sara Rozemblum de Horowitz (2008)

La mediación "es un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en litigio a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. Esta tercera parte, el mediador, no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto" (Rozemblum, 2008, p.11 citado en Rodríguez, 2012).

Según Rondón y Munuera (2009) la mediación, entendida en un sentido amplio, engloba todos los ámbitos, sin embargo, en un sentido más estricto se habla de la mediación con un determinado número de funciones delimitadas en distintos ámbitos como el social, educativo, laboral, comunitario, intercultural, etc.

Algunas de las acepciones coloquiales de mediación entienden que ésta puede llevarse a cabo sin necesidad de que exista un conflicto previo (como la mediación financiera, inmobiliaria, la cultural, etc.)

En cambio, como sostiene Martín (2011) la mediación entendida como método alternativo de resolución de conflictos ("ADR", Alternative Dispute Resolution) presupone siempre la existencia de un conflicto entre dos partes como mínimo y por lo tanto, la aplicación de una metodología determinada para su tratamiento y resolución. Es éste aspecto el que diferencia la acepción técnica de mediación de cualquier tipo de mediación informal.

Según Pérez (2003) esta gran diversidad de definiciones hace necesaria una adecuación de las acepciones más clásicas a la variedad de conflictos y situaciones existentes en los que la mediación tenga o pueda tener utilidad. Con ello se pretende enriquecer la función mediadora en sus distintos ámbitos de actuación, integrando las diversas formas de entender los conflictos sociales y personales así como sus estilos.

1.2 Características de la Mediación

Como señala Rodríguez (2012), a la hora de definir las características de la mediación, los autores Folberg, Taylor y Moore comparten los siguientes seis aspectos:

- Se trata de un proceso.
- Resuelve un conflicto entre dos o más partes.
- Busca alcanzar una solución justa.
- El acuerdo se alcanza mediante el diálogo voluntario.
- El agente que ayuda es una tercera persona, el mediador, que es neutral e imparcial.
- El mediador posee autoridad moral y desposee cualquier potestad represiva.

La mediación no sólo permite a las partes ser las únicas con capacidad para tomar las decisiones sino que además, evita los enfrentamientos originados por la destructividad que existe en la relación que se deshace dentro del marco legal (Haynes, 1978, pp.3-4 citado en Munuera, 2012).

Pontes (2003) habla de la mediación indicando que ésta posee "tanto la dimensión ontológica como la reflexiva. Es ontológica, porque está presente en cualquier realidad independientemente del conocimiento del sujeto; es reflexiva, porque la razón supera el plano de la inmediaticidad (apariencia) en busca de la esencia, necesita construir intelectualmente mediaciones para reconstruir el propio movimiento del objeto" (p.4).

García-Longoria y Sánchez (2004) señalan que la mediación no es un sistema competitivo; no pretende enfrentar a las partes para conseguir un resultado, por lo que respeta la privacidad de dichas partes mejor que otros sistemas de resolución de

conflictos y acarrea menos desgaste emocional ya que se centra en la negociación y no en el conflicto en sí.

Esta forma de solucionar los problemas incrementa el aprendizaje y el bagaje personal de los implicados para poder hacer uso de esta forma de resolución de litigios en otras situaciones conflictivas.

Asimismo, la mediación produce acuerdos creativos. Al permitir la voluntariedad de las personas implicadas, no es un método coercitivo porque permite a las partes retirarse del proceso cuando quieran y sin objeciones así como la posibilidad de llegar a un acuerdo o no.

Por otro lado, Francisco Puy Muñoz, (2007) pone en común algunos aspectos de la definición de mediación en los que coinciden los autores Francisco Díez, Gachi Tapia, Carmen Boqué y Luis María Bandieri, estos son:

- La mediación es un procedimiento de cambio.
- La mediación se guía en un proceso de comunicación circular colocando a las personas alejadas de su centro en el mismo.
- La mediación permite que los conflictos que enfrentan a las partes fluyan.
- La mediación halla una solución justa y satisfactoria para todos los involucrados.
- Evita la recaída en la espiral de la venganza. (Puy, 2007, pp.10-11 citado en Rodríguez 2012).

Además, Alfonso (2008) nos recuerda que aparte de su carácter neutral, imparcial y profesional, la función de mediación se caracteriza principalmente por ser de tipo extrajudicial y voluntaria.

Rondón y Munuera (2009) establecen los siguientes aspectos como inherentes al concepto de mediación:

- Existe un interlocutor apto que persigue alcanzar un acuerdo o mediar entre las personas implicadas.
- Permite potenciar la comunicación entre las partes es uno de los objetivos principales.
- Tiene lugar cuando las partes no consiguen solucionar sus diferencias espontáneamente, necesitando una intervención externa.
- Es transdisciplinar y se asienta en la teoría de resolución de conflictos, manteniendo unos rasgos comunes y un objeto determinado: solventar conflictos entre las personas; lo cual justifica la existencia de distintos campos de mediación.

Siguiendo a Munuera (2012), la mediación es una estrategia innovadora por su percepción no negativa del conflicto, pues éste se aborda como una oportunidad para el cambio social y personal. Debido a la voluntariedad del proceso, son las partes las únicas responsables del resultado del mismo.

Martín (2011) no pasa por alto la necesidad de concretar que la mediación no es una terapia: la mediación se centra en el presente y el futuro, no en el pasado. Su meta no es el alcance de una transformación cognitiva, conductual ni afectiva, aunque es cierto que la mediación produce resultados terapéuticos ya que al promover la participación de todas las partes en la búsqueda de acuerdos reestablece la comunicación entre ambas, sin olvidar que el mediador ha de estar atento a las respuestas emocionales que el propio proceso mediador va provocando.

En cuanto a la figura del mediador, el autor expresa que éste se caracteriza por ser un profesional imparcial y neutral que, tras la adecuada preparación y siguiendo un procedimiento creado para ello, posibilita la comunicación y el acuerdo entre las partes.

Citando nuevamente a Martín (2011) se establecen las siguientes fortalezas básicas de la mediación:

- Ser, como ya se ha mencionado, una intervención transdisciplinar y por lo tanto tratar los litigios de una forma más eficaz y completa que la realizada por una sola perspectiva.
- Poseer una corta duración debido a que su alcance es preciso y concreto.
- Caracterizarse por ser flexible y carente de formalismos disminuyendo así el impacto de estrategias procesales.
- Promover acuerdos desde la justicia entre las partes y no sólo desde la legalidad jurídica, lo cual potencia el cumplimiento voluntario.
- Adecuar soluciones a medida, lo que conlleva un aumento de la satisfacción de los implicados.
- Esa adecuación de las soluciones a cada caso concreto junto con la anteriormente mencionada promoción de acuerdos desde la justicia entre las partes, justifican la mayor durabilidad que presentan los acuerdos alcanzados con la mediación.
- Además, la mediación resulta especialmente eficaz en aquellos conflictos en los que sus protagonistas habrán de seguir manteniendo relación entre sí.

Por lo tanto, resumiendo todo lo expuesto hasta ahora y citando nuevamente a Rodríguez (2012), puede establecerse que la mediación se caracteriza por ser un modelo de actuación que implica:

- Un despliegue de conocimientos prácticos servidos de una amplia variedad de teorías (Teoría de la Comunicación, Teoría General de Sistemas, Teoría del Caos, Teoría del Conflicto, Teoría del Observador).
- Unos principios rectores.
- Un proceso de intervención propio.
- Unas técnicas específicas orientadas a la adecuada resolución del conflicto.
- El mediador es quien conduce el procedimiento. Debe ser imparcial, neutral y legitimado por las partes.

1.3 Objetivos de la Mediación

En primer lugar, Pérez (2003) indica que, aquellos autores que enmarcan la mediación dentro del paquete de Técnicas de Resolución de Conflictos, TARC (Techniques for Alternative Dispute Resolution) establecen como principal objetivo de la mediación encontrar una solución adecuada a los conflictos que afectan a las personas.

García-Longoria y Sánchez (2004) centran la importancia de la mediación en los siguientes objetivos:

- Disminuir la hostilidad y crear una comunicación útil.
- Ayudar a los implicados a entender los intereses y sentimientos del otro.
- Satisfacer las necesidades de las personas involucradas.
- Plantear cuestiones que manifiesten los verdaderos intereses de cada una de las partes.
- Aclarar aquellos aspectos que no hayan sido entendidos y/o atendidos.
- Apoyar a las partes en la concepción y comunicación de nuevas ideas.
- Restablecer la comunicación entre dos partes en conflicto.
- Alcanzar acuerdos aceptados voluntariamente por las partes.
- Modificar y suavizar exigencias poco realistas.
- Comprobar la receptividad a nuevas propuestas.
- Alcanzar soluciones duraderas que permitan prever necesidades futuras.

En cuanto al Estado Español, dos de los objetivos por los que éste trabaja son: promocionar la acción mediadora en los distintos campos de actuación y regular y apoyar la formación en mediación. Sin embargo estos objetivos se desarrollan más eficazmente en algunas Comunidades Autónomas que en otras (Romero, 2003).

En cualquier caso, independientemente de las diferencias entre los distintos modelos de mediación, el principal objetivo de ésta es, como señala Martín (2011) en “transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración” (p.19) con el fin de que los implicados colaboren conjuntamente en alcanzar la solución de su conflicto.

1.4 Principios de la Mediación

Los principios de la mediación, representan el valor y la ética de actuación. Dichos principios han sido reconocidos en diversos documentos. Así nos encontramos con Rodríguez (2012):

- El Libro Verde sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, como resultado de las Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere en 1999, destaca como principios de la Mediación:

- La voluntariedad.
- La imparcialidad del mediador.
- La confidencialidad.

- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de Abril de 2004, recoge las garantías básicas del proceso de Mediación en lo que respecta a los mediadores Rodríguez (2014):

- Neutralidad.
- Confidencialidad.
- Imparcialidad.

- La Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de Mayo de 2008, destaca como principios de la Mediación Rodríguez (2014):

- Confidencialidad.
- Voluntariedad.
- Imparcialidad del mediador.
- Flexibilidad del procedimiento.
- Actuación inspirada en la buena fe.

- La Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, reconoce la especial importancia de los Principios de la Mediación, a los que dedica el Capítulo II, artículos del 6 al artículo 10, y denominándolos “Principios Informadores de la Mediación” recogiendo como tales Rodríguez (2012):

- Voluntariedad y Libre disposición (art. 6).
- Igualdad entre las partes e Imparcialidad (art. 7).
- Neutralidad (art. 8).
- Confidencialidad art. 9).
- Lealtad, La buena fe y respeto mutuo en relación a las partes (art. 10).

1.5 Proceso de Mediación

Vargas y Moya (2005) establecen que el proceso de Mediación es la trayectoria recorrida con la ayuda del mediador, por aquellas personas envueltas en un conflicto. El mediador es quien les conduce para ir superando aquellos dilemas que surjan durante el procedimiento. El objetivo no es otro que el de conseguir llegar a un acuerdo práctico y solventar relación conflictiva de las partes.

Para autores como Moore (1990) el Proceso de Mediación se desarrolla en cuatro etapas diferenciadas:

- Primera Etapa, Organizar la Mediación: consiste en llevar a cabo la acogida de las personas que participarán en el proceso. En esta fase, el mediador explicará las normas y los aspectos que caracterizarán el proceso de Mediación.
- Segunda Etapa, Clarificar intereses y necesidades: en esta fase se aborda la situación problemática desde el punto de vista de cada uno de los implicados para conocer sus intereses y necesidades. Con ello se pretende llegar a un punto de inflexión que permita ver la disputa de una forma diferente. Para llevar a cabo esta fase del proceso es imprescindible que las partes comprendan que son responsables en la creación del conflicto pero que también son capaces de buscar fortalezas para intentar resolver el mismo.
- Tercera Etapa, Generar Opciones: aquí el objetivo es generar una cantidad suficiente de ideas creativas o de nuevas soluciones para poder escoger opciones que ambas partes consideren satisfactorias.
- Cuarta Etapa, Lograr un acuerdo: alcanzar un acuerdo a partir de esas opciones que satisfacen los intereses y necesidades de todos los implicados (Moore, 1990 citado en Rodríguez 2012).

Más recientemente las autoras Vargas y Moya (2005) distinguen tres fases en el proceso de Mediación, lo que ellas denominan como “El A, B y C de la intervención mediadora”:

- Fase A, Pre-mediación: en esta fase se incluyen las primeras entrevistas realizadas a los implicados; en ellas se les orienta e informa sobre la manera de aplicar la mediación en un servicio determinado, la utilidad de la mediación y su función en comparación con otras formas de resolución de conflictos. También en esta fase debe tener lugar el acercamiento a la realidad de las personas que participan, pues esto permitirá verificar las discrepancias para mediar que puedan existir entre las partes. Previamente, se debe haber firmado el

compromiso de mediación en el que se recoge la forma de desarrollar la misma.

- Fase B, La Mediación: una vez se ha firmado el contrato de mediación, se inicia la fase de mediación y en ella se irán describiendo los puntos de acuerdo y desacuerdo de todos los temas que vayan a tratarse con el fin de acercar posiciones a partir de las necesidades e intereses de las partes.
- Fase C, La Redacción del Acuerdo de Mediación: una vez que las partes, mediante la actuación del mediador, han conseguido alcanzar un acuerdo sobre los temas de interés, éstos quedan recogidos en el “Acuerdo final de Mediación” en el cual quedan plasmados todos los acuerdos que las partes han alcanzado a lo largo del proceso. “Tales acuerdos privados podrán ser legalizados a través de la vía judicial, si así las partes lo deciden” (Vargas y Moya, 2005, pp.5-11).

Además, subrayan la importancia de la negociación en mediación, debiendo establecerse ésta en un clima relajado y respetuoso donde todos los implicados en el proceso puedan expresar claramente sus opiniones y sentimientos, permitiendo siempre que la negociación se base en la motivación e intereses de todas las partes. No se pretende por el contrario que cada parte exponga sus ideas desde una posición rígida, como puede ocurrir en algunas negociaciones.

García-Longoria y Sánchez (2004) no dejan de olvidar que en aquellos casos en los que la situación de lugar a otras actuaciones que van más allá de la resolución del conflicto, el mediador debe poner fin a su función y derivar a las partes a los servicios correspondientes. Por esta razón, lo primero que debe hacer el mediador es asegurarse de que las partes desean tratar el conflicto y no otros asuntos.

En el proceso de mediación también se debe tener en cuenta los distintos niveles de intervención en los que ésta puede aplicarse:

- Nivel Individual-familiar: posibilitando acuerdos con familias e individuos en la manifestación de un conflicto y en la gestión de los conflictos intrafamiliares e interfamiliares.
- Nivel Grupal: trabajando con las personas de los colectivos o grupos en la resolución de sus conflictos y en la búsqueda del consenso y la madurez del grupo, en las relaciones personales y también en las grupales.
- Nivel Comunitario: colaborando en la resolución de litigios derivados de la propia vida en comunidad.

También se aplica en el campo de las relaciones educativas y ciudadanas (Rondón, 2013).

1.6 Técnicas en Mediación

Para Fantova (2004) la función mediadora debe ayudarse de varias técnicas que permitan que la negociación entre las partes sea libre e igualitaria.

Utilizando a Marinés Suarez (1999) y Slaikey (1996) como referentes, se realiza a continuación una enumeración de las técnicas más características del proceso de Mediación:

Clasificación de Técnicas (Slaikey, 1996):

- Técnicas de comunicación nivel I: posibilitan el entendimiento y la obtención de información relevante sobre las partes implicadas. Hay que destacar tres técnicas: escucha activa, autoexpresión y preguntas.
- Técnicas de comunicación de nivel II: tras obtener la información generada por la aplicación de las tres técnicas anteriores, es posible emplear otras técnicas de comunicación entender, ampliar y canalizar la información. Algunas de esas técnicas son el reencuadre, la lluvia o tormenta de ideas y la confrontación.

Clasificación de Técnicas: (Marinés Suárez, 1999)

- Microtécnicas: estas técnicas se caracterizan por trabajar elementos en concreto dentro del proceso y no la totalidad para así disminuir las resistencias entre las partes. Este autor basándose en el principio de la Teoría General de los Sistemas, concibe las microtécnicas como productoras de pequeños cambios que pueden generar grandes efectos. Algunas de estas técnicas son:

-Preguntas (modo interrogativo).

-Reformulación, Connotación positiva, Legitimación, Re-contextualización y Empatía (modo afirmativo).

- Minitécnicas: como por ejemplo el Resumen o la Externalización.

- Técnicas: con técnicas el autor hace referencia a la utilización de los modelos clásicos de Mediación: Modelo Harvard, Modelo Transformativo y Modelo Circular Narrativo.

- Macrotécnicas: Se refiere al Proceso del encuentro de Mediación (Marinés Suarez, 1999 y Slaikey, 1996 citado en Rodríguez, 2012).

Aunque la utilización de todas estas técnicas ayuda a resolver las situaciones de "impasse", es decir, aquellas situaciones en las que se encuentra un asunto o problema que no progresa o al que no se le encuentra solución; el instrumento más importante con el que cuenta el mediador es su propia personalidad. Pero si además el profesional

cuenta con una neutralidad permanente y cuida exquisitamente su imparcialidad tendrá las herramientas perfectas para ejercer su función mediadora.

Por lo tanto, las técnicas ayudan pero no condicionan de forma inminente el éxito o fracaso de la mediación. Esto se debe como ya se ha mencionado, a que “la técnica más importante no es otra que el talante mediador” (Vargas y Moya, 2005).

Además de todas estas técnicas, el mediador puede usar la legitimación como una herramienta para solventar el conflicto. En el ámbito de la mediación se entiende por legitimación la opción de argumentar las causas que explican la conducta y forma de actuar de las personas que participan en el proceso.

La mediación no pretende que las partes alcancen la verdad sino simplemente que sepan expresarse y entiendan su posición y la de las demás partes.

La legitimación supone que el mediador sea multi-parcial, es decir, que tome parte por todos (Rondón y Munuera, 2009).

Alonso (2001) realiza algunas propuestas de mejora en cuanto a la utilización de técnicas de Mediación, como son:

- Aplicar una serie de técnicas específicas para cada una de las fases de intervención.
- Potenciar y fomentar el intercambio de técnicas y estrategias tanto entre profesionales de las mismas disciplinas como entre profesionales de disciplinas distintas.
- A su vez, sería interesante que cada profesional se valiera de un repertorio de técnicas y estrategias de intervención en el cual se especificara el procedimiento para el uso cada técnica en concreto así como los momentos en los que es recomendable la aplicación de esa técnica y en cuáles no.

1.7 Modelos de Mediación

Para el ejercicio de su intervención profesional, el mediador se rige por unos modelos como el Tradicional, el Circular-Narrativo y el Transformativo, en los cuales se establecen los fundamentos teóricos que más tarde se aplican en las fases del proceso para alcanzar los fines de la mediación. Todo ello se engloba en el denominado método de intervención (Rondón y Munuera, 2009).

Citando a Martín (2001), estos tres modelos de mediación poseen las siguientes características:

- Modelo Tradicional de Harvard: se trata de un modelo lineal, sustentado en la negociación colaborativa y apoyada por un tercero y que trabaja con el

enfoque de la resolución de problemas que consiste en separar personas y problemas: pasar de posiciones a intereses y valorar las alternativas existentes. Lo sustancial para este modelo es lograr acuerdos.

- Modelo Transformativo de Bush y Folger: este modelo tiene como meta fomentar el potencial de cambio de las partes a través de la comunicación entre las mismas. A diferencia del modelo tradicional, en el modelo transformativo no es imprescindible lograr el acuerdo.
- Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb: aunque aquí alcanzar el acuerdo vuelve a ser algo esencial, no es el único objetivo de la intervención. Este modelo no se apoya en el esquema lineal del modelo tradicional sino en el “enfoque de la transformación de discursos mediante la comunicación” (Martín, 2001, p.9).

1.8 Algunos Tipos de Mediación

1.8.1 Mediación Social

Según Rondón (2013), debido al perfil polimórfico de la práctica social, el término mediación social se confunde en ocasiones con otras esferas de la mediación.

En el año 2000 en Créteil, la mediación social fue definida por un conjunto de expertos europeos como un método que, por medio de la prevención o resolución de conflictos, establecía o mejoraba el tejido social y rehabilitaba las relaciones de cercanía.

El autor considera que para el trabajo social, la mediación social es entendida como un recurso efectivo para la resolución de los conflictos sociales que son propios del quehacer diario de los trabajadores sociales. Es lo que se conoce como "intramediación" y hace referencia a aquellos problemas de comunicación que aparecen en la relación entre profesional y usuario/s.

Esta forma de entender la mediación social o "intramediación", según él, permite concebir la resolución de conflictos como una competencia más del trabajo social utilizada para mejorar la comunicación y alcanzar acuerdos en los conflictos que surgen en la intervención social.

Concluye el autor que para que la mediación social se legitime como un espacio profesional del trabajo social es esencial investigar nuevos espacios y no sólo evaluar prácticas, para así establecer con una base epistemológica la función del trabajo social en la resolución de conflictos sociales, argumentando científicamente y distanciando el trabajo social de lo político.

1.8.2 Mediación Transformadora

Según Bush y Folger (1997), la mediación transformadora no está suficientemente cimentada ni generalizada como para aumentar su desarrollo o darle cierta relevancia entre los mediadores profesionales.

Pérez (2005) apunta que la novedad de la mediación transformadora es que se centra en modificar las relaciones para que sean más sanas y prósperas y potencien el crecimiento individual y social, no consistiendo por tanto meramente en solucionar problemas. Ésto se debe a que dicho autor percibe los conflictos como una oportunidad para el desarrollo personal y social y no como un problema en sí mismos.

1.8.3 Mediación Intermedia

Para Rondón (2013) la mediación intermedia tiene lugar en aquellas situaciones en las que se precisa mediar antes de dar comienzo a la intervención en sí misma para poder mejorar la comunicación antes de abordar los conflictos sociales pertinentes.

El término también hace referencia a las intervenciones conjuntas de dos o más instituciones, para lo cual es necesario que éstas acerquen posturas teniendo en cuenta el bienestar social de las personas.

1.8.4 Intermediación

Martín (2001) señala la diferencia entre mediación e intermediación en la práctica del trabajo social. Siendo la intermediación entendida como el uso aislado de técnicas de mediación. Así, da importancia a la diferencia entre las técnicas de mediación y el método empleado y sostiene que los trabajadores sociales estarán aplicando mediación profesional sólo en aquellos casos en los que su intervención consista únicamente en mediar en un conflicto, para lo cual intervendrán teniendo en cuenta la deontología y procedimiento propios de la mediación.

1.8.5 Mediación Social Intercultural

Pérez (2003) argumenta que a pesar de que este tipo de mediación puede aparentar poca relación con la idea más clásica de mediación, que es aquella que se concentra en la resolución del conflicto solamente, este tipo de mediación se asemeja a los nuevos modelos de mediación que dan más importancia a la prevención del conflicto y a la mejora de las relaciones entre las personas en la sociedad.

1.9 Rol de Mediador

La Recomendación Nº R (98) del Comité de Ministros a los Estados Miembros establece los siguientes principios en cuanto a la figura del mediador:

- I.- El mediador es imparcial en sus relaciones con las partes.
- II.- El mediador es neutral respecto al resultado del proceso de mediación.
- III.- El mediador respeta los puntos de vista de las partes y preserva su legalidad en la negociación.
- IV.- el mediador no tiene poder para imponer una solución a las partes.
- V.- las condiciones en las cuales se desarrolla la mediación familiar deben garantizar el respeto a la vida privada.
- VI.- las discusiones que tienen lugar durante la mediación son confidenciales y no pueden ser posteriormente utilizadas, salvo acuerdo de las partes o en el caso de estar permitido por el derecho nacional.
- VII.- el mediador debe, en los casos adecuados, informar a las partes de la posibilidad que tienen de recurrir al consejo conyugal o a otras formas de consejo como modos de regular los problemas conyugales o familiares.
- VIII.- el mediador debe tener especialmente en cuenta el bienestar y el interés superior del niño debiendo alentar a los padres a concentrarse sobre las necesidades del menor y debiendo apelar a la responsabilidad básica de los padres en el bienestar de sus hijos y la necesidad que tienen de informarles y consultarles.
- IX.- el mediador debe poner una atención particular a la cuestión de saber si ha tenido lugar entre las partes o es susceptible de producirse en el futuro, a los efectos que puede tener sobre la situación de las partes en la negociación, y a examinar si, en estas circunstancias, el proceso de mediación es adecuado.
- X.- el mediador puede facilitar informaciones jurídicas, pero no debe dar consejo jurídico. Debe, en los casos apropiados, informar a las partes de la posibilidad que tienen de consultar a un abogado u otro profesional competente (Recomendación Europea, 1998).

La formación del mediador también es tenida en cuenta por la Recomendación del Consejo de Europa (CoE), la cual establece que “debe haber mecanismos adecuados que garanticen la existencia de:

- Procedimientos para la selección, la formación y la calificación de los mediadores
- Normas de ‘práctica adecuada’ deberían ser elaboradas y cumplidas por los mediadores” (Recomendación del Consejo de Europa citada en González, 2001).

Por otro lado, la autora también señala la Ley de Mediación Familiar de Cataluña, que dicta en su artículo 7 lo siguiente:

1. El mediador o mediadora debe ser una persona que ejerza de abogado, de psicólogo, de trabajador social, de educador social o de pedagogo y que esté colegiada en el colegio profesional respectivo.

2. La condición de mediador o mediadora ha de ser declarada de acuerdo con la experiencia profesional y la formación específica que se establezcan por reglamento (Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar en Cataluña, 2001).

Parkinson (2005) subraya la importancia de la procedencia profesional de los mediadores debido a que provienen de distintas disciplinas, sobre todo del Derecho y de las Ciencias Humanas y poseen un enfoque de la mediación que depende principalmente de quién esté mediando y de cómo se interpreta su papel.

Así, los mediadores de formación jurídica entienden la mediación no como un procedimiento terapéutico sino contractual.

Por otro lado, señala Parkinson que los mediadores con base en la psicología o en la terapia conciben la mediación como un procedimiento para gestionar el conflicto que necesita centrarse en mejorar la comunicación y no como un proceso focalizado en solucionar una disputa.

Probablemente la mayor diferencia entre los mediadores y otros profesionales es que, durante la intervención, el mediador no sólo facilita la comunicación y guía el debate sino que además confía el poder en la toma de decisiones a las partes implicadas (Vargas y Moya, 2005). Añaden Rondón y Munuera (2009) que la confidencialidad es otra característica que define al mediador, ya que éste debe establecer unas reglas básicas sobre la confidencialidad en la primera fase de la mediación por lo que no podrá trabajar en aquellos asuntos en los que los implicados hayan pedido se mantengan confidenciales.

Además, en tiempos recientes parece cada vez más evidente que la figura del mediador ha conseguido ser una alternativa al procedimiento judicial (Munuera, 2013).

Para Vargas y Moya (2005), la misión del mediador no es otra que lograr neutralizar los aspectos que perturban la comunicación mediante la aplicación de una serie de técnicas. Esa neutralización legitima los intereses de las partes permitiendo el progreso en el conflicto.

1.10 Mediación y Conflicto

El conflicto está permanentemente presente en el origen de la mediación. Es un fenómeno socialmente complejo, difícil de conceptualizar y que carece de una definición consensuada por los autores. (Rondón y Munuera, 2009).

Además de ser un fenómeno global presente en todos los entornos sociales, el conflicto es inherente a las relaciones entre las personas pues la disparidad de intereses y opiniones es algo ineludible en la interacción humana.

La mediación, de ese modo, tiene su importancia por ser un modo útil de solucionar los litigios que surgen entre las personas. (Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos, 2002).

Vargas y Moya (2005) afirman que hay múltiples maneras de afrontar los conflictos surgidos de las relaciones entre personas; por ejemplo la vía judicial y el arbitraje, la negociación directa, la negociación por medio de representantes, etc. Pero es la mediación (además de la negociación directa) en vehículo en el que la comunicación ejerce una función esencial.

Hay que tener presente, como recuerda Martín (2011), que no todos los conflictos pueden ser tratados eficientemente por la mediación sino que deben cumplir una serie de requisitos básicos:

- Deben existir dos partes involucradas como mínimo independiente de si son personas jurídicas, físicas o colectivos.
- Las partes deben estar capacitadas para intervenir en el proceso de mediación.
- Es esencial que estén dispuestas a solucionar el conflicto de forma voluntaria.

Rodríguez (2012) califica la mediación como el método por excelencia para la resolución de conflicto y estima necesario hablar de una teoría del conflicto con base científica. Esta es la conocida como “Teoría de Conflictos” o “Conflictología”.

A continuación se resume la trayectoria de esta teoría a través de las aportaciones de Munuera (2012):

En 1989 Remo F. Entelman, tomando como referencia los estudios de Julien Freund (1983), presenta la Teoría del Conflicto como una novedosa concepción para las Ciencias Sociales.

Entelman expone el conflicto como una “relación social” en la que la oposición de intereses parece algo incompatible.

Entelman (2002) subraya la necesidad de discernir las relaciones de conflicto de aquellas que no lo son y así poder concretar su teoría. Para ello propone como criterio “la índole de los objetivos que cada miembro de la relación intenta alcanzar con las conductas recíprocas que realiza o se proponer realizar” (p.49). Por lo tanto las relaciones serán relaciones de conflicto cuando sus intereses no sean compatibles o cuando así lo perciban todas o alguna de las partes; siendo entonces “el conflicto en general” el objeto de la Teoría de Conflicto.

Para otros autores como Vinyamata (2001) la Ciencia o Conocimiento del Conflicto se denomina Conflictología. El propósito de la Conflictología es la resolución de aquellos conflictos originados como incidentes o equivocaciones en las interacciones entre personas, comunidades, etc. “Se trata de recuperar simplemente la normalidad” (p.83). En el año 2004 este mismo autor define la Conflictología como la recopilación de los conocimientos sobre los conflictos y las teorías infundadas en estos proporcionados a lo largo de nuestra historia (Vinyamata, 2004).

Por otra parte, establece Rodríguez (2012), John Burton (1993) apunta que los sistemas de intervención deben intentar desde la Conflictología que las personas implicadas en un litigio, consigan encontrar por ellas mismas la forma de solucionarlo definitiva, eficaz y satisfactoriamente para todos.

Así, Romero (2003) considera que el alcance social que las Alternativas de Resolución de Conflictos (ADR, "Alternative Dispute Resolution") y en especial la mediación han logrado en tan poco tiempo es sorprendente. Por ello cataloga el desarrollo e impacto de los métodos de A.D.R. como de alcance universal.

2 MEDIACIÓN FAMILIAR

2.1 Concepto de Mediación Familiar

Es necesario, como señala Alfonso (2008), concretar y delimitar el concepto de mediación familiar tanto por ser una técnica innovadora en relación a los litigios familiares como por su débil relación con la práctica jurídica.

A continuación se expone por orden cronológico las definiciones que los autores han aportado sobre mediación familiar de manera que pueda observarse como ha ido avanzando y modificándose la concepción de este fenómeno.

Parkinson (1997) define la mediación familiar como el método a través del cual una tercera persona neutral coopera con las personas implicadas en un conflicto familiar, especialmente una separación de pareja o divorcio, con el propósito de facilitar el entendimiento tomando decisiones sobre el porvenir de la familia (Parkinson, 1997 citado en Rondón y Munuera, 2009).

En 1999, el Centro de Psicología Aplicada de la UAM acordó trabajar la mediación familiar definiéndola como:

Un sistema para la mejora de aquellas relaciones humanas en las cuales existen tensiones y desajustes, persiguiendo como fin principal del proceso de mediación no sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el

establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Pérez, Ochaíta y Espinosa, 1999, p.6 citado en Pérez, 2003).

González (2001), miembro de la UNAF (Unión de Asociados Familiares) define la mediación familiar como aquel proceso voluntario, extrajudicial y confidencial del que se pueden valer aquellas parejas, casadas o no, que han decidido separarse o que están ya separadas o divorciadas, para negociar y decidir por sí mismas y con la ayuda de un profesional neutral, imparcial y cualificado, todos los efectos de la ruptura de pareja (p.3).

Alfonso (2008) concluye que la mediación familiar consiste en una técnica o procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, que prestado por una entidad pública o privada y desarrollado por un equipo de profesionales, básicamente abogados y psicólogos, tiene como objetivo que los miembros de la familia, y muy especialmente de las parejas con hijos, den a su crisis convivencial una solución amistosa, pactada, conviniendo acuerdos, de cuya ejecución se van a responsabilizar, eliminando o paliando en gran medida las situaciones de riesgo en que los conflictos familiares sitúan a los hijos (p.6).

Rondón y Munuera (2009) definen la mediación familiar como el proceso mediante el cual una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de pareja, con el fin de mejorar la comunicación y entendimiento para que se tomen decisiones sobre su futuro (p.11).

2.1.1 Concepto de Familia

Donati (1999) concibe la familia contemporánea como un sistema altamente complejo, diferenciado y de confines variables, en el que se realiza aquella experiencia vital específica que es fundamental para la estructuración del individuo humano como persona, esto es, como individuo en relación (ser relacional), en sus determinaciones de género y de pertenencia generacional.

Para este autor la familia está sujeta a las nuevas relaciones que median de manera imprevista las pertenencias, elegidas u obligadas, de los individuos en varias esferas sociales. (Donati, 1999, pp.3-4 citado en Fantova, 2004).

En cuanto a la normativa que regula los aspectos relacionados con el sistema familia y la temática de este trabajo, cabe destacar la Recomendación Europea de 1998 sobre mediación familiar, que reconoce como características específicas de los conflictos familiares las siguientes:

- El hecho de que los conflictos familiares implican a personas que, tienen relaciones interdependientes que continuarán en el tiempo;

- El hecho de que los conflictos familiares surgen en un contexto emocional difícil que los agrava;
- El hecho de que la separación y el divorcio tienen impacto sobre todos los miembros de la familia, especialmente sobre los niños (p.1).

Como sostienen Rondón y Munuera (2009) la familia es una de las instituciones sociales que más transformaciones ha experimentado. La evolución de la familia clásica a la contemporánea ha producido que el término familia acepte cada vez más concepciones y matices.

El modelo clásico de familia es todavía el mayoritario, sin embargo ya hace tiempo que comenzó a erosionarse y modificarse dando lugar a un sinfín de nuevas formas familiares como la familia monoparental, mixta, homoparental, reconstituida, multicultural, etc. Todas estas modificaciones empiezan a producirse a mediados del siglo XX y van extendiéndose por el continente europeo. Este fenómeno es lo que hoy se conoce como la primera transición familiar, caracterizada por la nuclearización.

A pesar de todos estos cambios, la familia, como señalan varios autores, sigue siendo indudablemente el núcleo central de la vida en sociedad, el motor que difunde la cultura. Las diversas formas familiares que fueron rechazadas o eludidas durante años han comenzado a salir a luz y ser aceptadas social y jurídicamente.

En el caso de España, la familia actual está basada en una pluralidad de opciones cimentadas en el respeto a la diferencia.

A diferencia de lo anterior, otros autores menos optimistas consideran que estamos siendo testigos de una desorganización social en la que los grupos de apoyo y las redes sociales primarias, como la familia, se están desintegrando (Máiquez y Capote 2001).

En cualquier caso, como defiende Fantova (2004), la familia continúa teniendo un papel central en acción y las políticas sociales.

Finalmente, para Ander-Egg (1986), la familia es el resultado de un largo proceso histórico, cuya forma actual de carácter monogámico es la pareja conyugal. En su ascensión amplia, la palabra "familia" hace referencia al conjunto de ascendentes, descendentes, colaterales y fines con un tronco genético común. Análogamente, se dice que constituye una familia un conjunto de individuos que tienen entre sí relaciones de origen o semejanza (p.35).

2.2 Características de la Mediación Familiar

Según González (2001) la mediación familiar es una herramienta al servicio de los matrimonios o parejas en trámites de separación que pretende alcanzar acuerdos en lo

referente a la ruptura. A su vez, la mediación familiar promueve la comunicación entre las partes con el fin de sustentar una futura relación justa y pacífica que facilite el ejercicio de las responsabilidades del matrimonio con los hijos. Está comprobado además que la mediación tiene carácter terapéutico en cuanto a que ayuda a sobrellevar el proceso de duelo producido por la ruptura.

Haciendo uso nuevamente de la Recomendación nº R (98) del Consejo de Ministros del Consejo de Europa sobre mediación familiar y de la normativa autonómica vigente en nuestro país, se destacan como características elementales de la mediación familiar las siguientes:

- Carácter no terapéutico: si las partes no tienen la absoluta seguridad de querer poner fin a su relación e iniciar o continuar con los trámites de divorcio o separación, la mediación familiar no puede llevarse a cabo.
- Carácter alternativo: es apropiado entender la mediación como un método complementario a la vía judicial y no como una técnica sustitutiva o una opción alternativa a la misma. La mediación debe concebirse como una opción complementaria que otorga a las partes la posibilidad de solucionar sus problemas de una forma diferente a la que ofrecen otras instituciones públicas y para ello, la mediación también debe estar institucionalizada.

Además de las anteriores y siguiendo a Rondón y Munuera (2009) las características vinculadas a cualquier proceso de mediación familiar son las siguientes:

- Goza de carácter voluntario pudiendo las partes poner fin al proceso en el momento que quieran.
- El tiempo que dure el proceso dependerá de las necesidades de cada caso.
- Aunque el mediador pueda apoyar a una sola de las partes para mantener el equilibrio entre las fuerzas, debe ser siempre pluri-parcial. Las personas implicadas son las únicas responsables de hacer perdurar los acuerdos, los cuales se alcanzarán de manera respetuosa y cooperativa. Toda la información y documentos utilizados durante el proceso de mediación deben ser confidenciales impidiendo así que sean utilizados en los tribunales
- El interés del menor será el primer aspecto a tener en cuenta a la hora de examinar alternativas y consensos sobre la responsabilidad parental.
- Al ser la mediación un proceso extrajudicial y acordado, las partes están comprometidas a no iniciar o en su caso detener cualquier acción de tipo judicial durante todo el proceso.
- La mediación produce menor deterioro emocional debido a que su coste económico es menor que el del procedimiento judicial.
- En el llamado “contrato de mediación” se deben plasmar solo decisiones vinculantes para todos los implicados. Es condición indispensable que el

contrato se realice por escrito y de esta forma evitar el agravamiento de conflictos familiares posteriores a la mediación.

Respecto a la vía judicial, Alfonso (2008) recuerda que la principal novedad que presenta la mediación familiar es la oportunidad de dejar en manos de los miembros de la familia o pareja en conflicto la responsabilidad de solucionar el mismo; para ello contarán con el apoyo del mediador, quien les ayudará a canalizar sus emociones aliviando la tensión de la situación con la intención de consensuar medidas que permitan un adecuado manejo de las relaciones futuras entre todos los miembros de la familia.

2.3 Principios y Código Deontológico de Mediación Familiar

La ética y valores de la mediación familiar descansan sobre los principios de la misma, los cuales han sido reconocidos en diversos documentos:

- Documentos de ámbito Europeo (Unión Europea y Consejo de Europa).
- Las respectivas leyes de mediación familiar de las Comunidades Autónomas españolas.

En cuanto a los documentos de ámbito Europeo, en particular la Recomendación R (98) 1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998, reconoce como principios de la mediación familiar el principio de voluntariedad y los respectivos principios aplicables a la función del mediador, que expresan que el mismo debe ser:

- Imparcial y neutral
- Respetuoso con los puntos de vista de las partes
- No goza de poder para imponer soluciones
- Debe cumplir el principio de confidencialidad
- Debe velar por el interés y bienestar de los menores.

En cuanto a la relación entre la mediación y los procedimientos ante la autoridad judicial u otra autoridad competente, la mencionada Recomendación 98 insta a los Estados a poner en marcha mecanismos para:

I. Permitir la interrupción de los procesos judiciales pendientes a fin de instaurar la mediación;

II. Asegurar que en este caso la autoridad judicial u otra entidad competente conserve el poder de tomar decisiones urgentes relativas a la protección de las partes o sus hijos, o su patrimonio;

III. Informar a la autoridad judicial u otra autoridad competente de que las partes cumplen o no la mediación y si han llegado o no a un acuerdo.

En España, Alfonso (2008), la legislación vigente sobre mediación familiar desvela que ésta está cimentada sobre principios erigidos a su vez “en fundamentos de la institución”.

En cuanto a las respectivas leyes autonómicas sobre mediación familiar, destacan los siguientes principios:

- **Voluntariedad:** como dicta la normativa de Cataluña la “mediación familiar está basada en el principio de la voluntariedad, según el cual las partes no solamente son libres de acogerse o no a la mediación, sino también de desistir en cualquier momento”.
- **Imparcialidad:** recurriendo de nuevo a la ley catalana, establece en su artículo 12 que “La persona mediadora tiene el deber de la imparcialidad y, en consecuencia, ha de ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes sin imponer ninguna solución ni medida concreta ni tomar parte”.
- **Confidencialidad:** las leyes autonómicas conciben este principio de manera muy similar a la Recomendación del Consejo de Europa NºR (98), según la cual las circunstancias bajo las cuales se lleve a cabo la mediación familiar deberán respetar la vida privada. Las disputas acontecidas durante el proceso de mediación son confidenciales y no podrán utilizarse posteriormente a no ser que las partes o el derecho nacional lo permitan.

Así, la mayoría de leyes autonómicas consagran la Confidencialidad como un principio informador, como son la ley de Cataluña en el artículo 13, la gallega y la castellano-manchega ambas en el artículo 8, la ley de Castilla y León y la madrileña en el artículo 4, la ley de las Islas Baleares en el artículo 2 y la asturiana en el artículo 7. Destaca como excepción la ley de la Comunidad Valenciana que sitúa el principio de Confidencialidad como uno de los deberes del mediador en su artículo 9.

- **Neutralidad:** este principio, similar al de imparcialidad, supone que el mediador no debe conducir a los implicados a llegar a consensos que sean considerados como adecuados para el mediador según “su propia escala de valores”.
- **Profesionalidad:** Samper (1995) relaciona directamente la profesionalidad con el perfil mediador y sostiene que éste debe atender a tres elementos: “actitud favorable a la cooperación, experiencia profesional y delimitación de su rol” (Samper, 1995, p.18 citado en Alfonso, 2008).

- **Gratuidad:** aunque este principio aparece en toda la legislación vigente, no siempre goza de la misma importancia. Aun así, la gratuidad de la mediación se vincula casi siempre al beneficio de justicia gratuita, por lo que todo aquel que tenga derecho a asistencia jurídica gratuita, deberá ser beneficiario también de la gratuidad de la mediación familiar.
- **Principio de Buena Fe:** debido a la complejidad del este término jurídico, la legislación sobre mediación familiar se ciñe a dictar que “los participantes en el procedimiento de mediación familiar actuarán conforme a las exigencias de la buena fe” (el art. 5 Ley valenciana; art. 4 d) Ley madrileña). Sea como fuere, el principio de buena fe no se considera un aspecto característico de la mediación sino más bien un principio aplicable a cualquier actuación jurídica.
- **Carácter Personalísimo:** Las normativas canaria, catalana, valenciana, madrileña y castellano-leonesa declaran al respecto que “las partes y la persona mediadora deben asistir personalmente a las reuniones de mediación sin que se puedan valer de representantes o intermediarios”. La ley de Galicia y la balear denominan al carácter personalísimo “inmediatez”. De manera excepcional, la normativa asturiana recalca la posibilidad de usar medios electrónicos siempre y cuando se garantice la identidad de la persona mediadora y de las partes y nunca se utilicen en la última sesión de firma del consenso.
- **Flexibilidad:** este principio, así como la antiformalidad que pretende la mediación, chocan con la rigidez y formalidad que caracterizan al procedimiento judicial. Su justificación se encuentra en la necesidad de adaptar el proceso de mediación a la dificultad del asunto a tratar y a facilitar el logro de acuerdos por parte de los implicados. La legislación que prevé expresamente este principio es la de la comunidad de Galicia, la balear, la madrileña y la de Castilla y León.

En nuestro país, añaden Rondón y Munuera (2009), además de las leyes autonómicas a las que se ha hecho referencia y que dictaminan los principios éticos básicos del mediador así como a la necesidad de obedecer a las directrices europeas, destaca también en materia de mediación familiar el código deontológico acordado por la UNAF (Unión de Asociaciones Familiares) que determina en diez artículos los deberes del mediador como profesional, las competencias, objetivos, principios éticos, sanciones, etc.

Sin embargo, señalan ambos, aún no se ha regulado un código deontológico en materia de mediación familiar que sea oficial para todos los profesionales, por lo que el único referente son los principios éticos dictados en las leyes existentes.

González (2001) afirma que hay una serie de supuestos sobre los que se erige la mediación familiar, que son:

- La relación entre las dos partes de la pareja y los hijos en común de ésta debe mantenerse intacta a fin de evitar que los hijos entiendan el divorcio o separación como la pérdida de uno de sus progenitores.
- La pareja en proceso de separación o divorcio puede crear por ella misma los cimientos del acuerdo que regirá su relación.
- Un proceso judicial contencioso puede provocar mayor tensión y por lo tanto enfrentamiento entre los implicados impidiendo el logro de un consenso y obstaculizando la comunicación entre padres e hijos.

2.4 Regulación de Mediación Familiar

La primera manifestación del interés europeo por la mediación familiar es según Rondón y Munuera (2009), la Recomendación del 21 de enero de 1982, del Comité de Ministros del Consejo de Europa la cual, considerando el incremento de los conflictos familiares, solicita a los Estados miembros implantar e impulsar la mediación familiar reconociéndola en su artículo 11 como un método adecuado para resolución de litigios

En nuestro país, como señalan los autores, la entrada en vigor de la reforma del Código Civil el 7 de julio de 1981, permite de nuevo la entrada a la Ley del Divorcio que habiendo sido instaurada en la II República fue abolida durante la dictadura franquista.

Como ya ha sido citada en abundantes ocasiones a lo largo del presente texto, el 21 de enero de 1998 el Consejo de Europa aprueba la Recomendación nº R(98) I sobre Mediación Familiar, lo que supuso un importante desarrollo para la mediación familiar a escala europea dado que implanta entre otras medidas, las siguientes:

I.- Impulsar la mediación familiar o fortalecerla en los casos en los que ésta ya está puesta en marcha.

II.- Acoger o potenciar todas las directrices que permitan asegurar el cumplimiento de los principios para el fomento y aplicación de la mediación familiar como un método adecuada para resolver conflictos familiares.

El 19 de abril de 2002, la Comisión Europea, habiendo reconocido con anterioridad la mediación como un modo eficaz de resolución de los litigios familiares, presenta el Libro Verde en el que aparecen las modalidades de alternativas de resolución de conflictos (Rondón y Munuera, 2009).

Volviendo al marco de referencia Español, Romero (2003) establece que en 1990 aparecen en Madrid, “como un servicio privado financiado por el Ministerio de Asuntos Sociales” los primeros servicios de mediación familiar.

Del mismo modo se crean en Barcelona diferentes servicios de mediación, en este caso como una iniciativa privada pero pertenecientes al ámbito judicial.

Alrededor de las mismas fechas, la Comunidad Autónoma Vasca crea el servicio de mediación familiar como servicio privado financiado por el Gobierno Vasco.

Desde el año 2000, los Gobiernos de las Comunidades Autónomas publican sus respectivas Leyes de Mediación Familiar progresivamente:

- Ley 1 del 15 de marzo de 2001, sobre mediación familiar de Cataluña, es la primera del Estado español, y por lo tanto la primera en conseguir que sea posible que un tribunal remita a las personas en conflicto a un mediador o a una entidad mediadora.
- Ley 7 del 20 de noviembre de 2001, de la Comunidad Valenciana, establece los siguientes requisitos para la aplicación de la mediación familiar:
- La resolución de los litigios provocados entre personas ligadas “por matrimonio o vínculo familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad”.
- Recoger siempre que el Ordenamiento Jurídico lo permita, la información pertinente sobre la familia biológica y sobre los hijos adoptados mayores de edad, para procurar su encuentro, manteniendo siempre la confidencialidad de todos los datos.
- Favorecer el consenso en las ocasiones en que la, debido al ejercicio de la patria potestad, el interés de los menores y/o personas con discapacidad puede verse afectado (Rondón y Munuera 2009).
- La Ley 15 del 8 de julio de 2005, modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

La Ley 15 del 8 de julio de 2005 establece en la exposición de motivos que: [...] con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral.

Las leyes promulgadas con posterioridad reconocen además los litigios que resultan de adopciones procedentes de la adaptación de normas internacionales, como por ejemplo la Ley 4 del 24 de mayo de 2005 sobre mediación familiar en Castilla La Mancha.

Todas las leyes mencionadas anteriormente incluyen los principios de la mediación familiar (imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad, tercialidad y neutralidad), acorde con los las Recomendaciones europeas. Aunque la mediación se regula de

manera distinta en cada una de las Comunidades Autónomas, la gran mayoría de ellas ha decidido crear un organismo especializado de mediación. Se debe recordar que la mayor parte de las leyes se centran “en los supuestos objeto de la Administración Pública”, excluyendo por tanto las mediaciones libres y privadas (Rondón y Munuera 2009).

En el año 2009, la mediación familiar ya se encontraba regulada en nueve de las diecisiete comunidades autónomas españolas (Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Baleares, Madrid y Asturias). Las respectivas nueve leyes se refieren a la mediación como una opción alternativa y voluntaria al procedimiento judicial pero no coinciden en la forma de vinculación. Así, la ley catalana asocia la mediación familiar con el Departamento de Justicia de la Generalitat, pero las leyes de Galicia, Valencia, Baleares y Castilla-La Mancha la relacionan con el trabajo psicosocial y con los servicios sociales.

Algunas de estas leyes expanden el ámbito de aplicación de la mediación familiar mientras que éstas se desarrollan cronológicamente, incorporando así otras problemáticas de familia y separando más la intervención de la jurisdicción (ibídem).

A continuación se nombran cronológicamente las leyes posteriores a la anterior:

- Decreto 11/2010, de 4 marzo por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y se autoriza su funcionamiento.
- Decreto 61/2011, de 13 octubre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/ 2006, de 6 abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
- Ley 9/2011, de 24 marzo. De Mediación Familiar de Aragón.
- Ley 1/2011, de 28 marzo. De Mediación de Cantabria.
- Ley 3/2011, de 30 junio. De apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia.

Además, han de considerarse de especial interés los siguientes documentos:

- Orden de 16 de mayo de 2013, por la que se establecen los contenidos mínimos de la formación específica de las personas mediadoras.
- Orden de 16 de mayo de 2013, por la que se regulan las tarifas aplicables en los procedimientos de mediación gratuita y el sistema de turnos.
- Orden de 16 de mayo de 2013, por la que se aprueban los modelos de solicitud de inscripción básica, modificación, prórroga y cancelación en el registro de Mediación familiar de Andalucía, de designación de persona mediadora y de mediación familiar gratuita y el documento de aceptación del proceso de mediación.

2.5 Trayectoria de la Mediación Familiar

Siguiendo a González (2001), es a finales de la década de los años sesenta, en Estados Unidos y Canadá, cuando aparece la mediación familiar tal como hoy la conocemos.

Diez años después, a finales de 1970, éste fenómeno se extiende a Europa siendo Gran Bretaña la nación pionera en inaugurar los primeros servicios de mediación familiar en el año 1973. Desde ese momento la mediación familiar se instaura en varios países europeos arraigándose con los años tanto en Gran Bretaña como en Noruega, Francia, Países Bajos o Alemania.

Es también en la década de los setenta cuando la trabajadora social Lisa Parkinson, preocupada por la situación de los menores en los procesos de divorcio y separación, emprende su labor mediadora. Parkinson apuesta por la utilización de nuevos mecanismos para resolver los conflictos, mecanismos que no sólo disminuyan el impacto global de la separación en la familia sino que también prioricen las necesidades del menor. Por ello defiende que dichos mecanismos deben llevarse a cabo con los profesionales de la abogacía conjuntamente (Parkinson, 1983, p.12 citado en Munuera, 2013).

Existe cierta discrepancia entre los autores a la hora de establecer cuál fue el primer servicio de mediación familiar en España:

- Por un lado, autores como Ripol-Millet atribuyen tal mérito al llamado “Servicio de Mediación a la familia”, iniciado por la trabajadora social Ana Ruiz Ceborio en el año 1988 (Ripol-Millet, 2001, pp.12-13 citado en Munuera, 2013).
- Otros autores consideran pioneros a dos servicios subvencionados por el Ministerio de Asuntos Sociales, surgidos ambos en Madrid en el año 1990. Destacan de entre los dos el "Servicio de Mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares" (UNAF) que actúa desde el año 1990 mediante un convenio-programa suscrito entre el Ministerio de Asuntos Sociales y la UNAF (González, 2001, p.3).

Sea como fuere, antes de esa fecha (1988-1990), la mediación que tenía lugar en España se practicaba altruistamente y/o dentro de los servicios sociales, en los programas de familia.

Por tanto, se puede concluir que es la creación de los primeros servicios de mediación familiar lo que convierte a la mediación en una práctica social profesional (Rondón y Munuera, 2009).

Desde entonces y citando nuevamente a González (2001), la práctica de la mediación se ha extendido por toda la geografía española dando lugar a servicios público de

mediación familiar en las Comunidades Autónomas de Madrid, Cataluña, Asturias, Galicia, Comunidad Valenciana, Extremadura, País Vasco, Cantabria, Aragón, Murcia, Gran Canaria, La Rioja y Mallorca.

En otras Comunidades Autónomas como es el caso de Castilla y León, aún no existe un Servicio específico de mediación familiar, sino que éste tipo de servicios sociales se ofrece a los ciudadanos desde otros programas y sectores públicos, como ocurre también en Navarra.

Por lo tanto es innegable que la mediación familiar ha conseguido establecerse como una nueva alternativa para gestionar los conflictos familiares, independientemente de su forma y tipo de implantación.

2.6 Campos de Actuación de la Mediación Familiar

La familia, como establece Pérez (2003) es uno de los campos de actuación de la mediación por antonomasia. La mediación familiar se inicia siendo fiel a las Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos (TARC) para intervenir en los divorcios y separaciones con una doble finalidad:

- Disminuir el desgaste emocional que causa la obligación de regularizar la separación (agravado aún más cuando el matrimonio tiene hijos).
- Reducir la sobrecarga que viene desbordando a los juzgados de familia desde que comenzaron a aumentar los divorcios y separaciones en nuestra sociedad. Esa reducción implica también un detrimento del gasto público y cierto aumento de la solvencia de los procesos judiciales.

Los dos ámbitos de aplicación de la mediación familiar que más se han desarrollado han sido la mediación familiar en protección de menores y la mediación familiar en divorcio y separación.

- Mediación familiar en la protección de menores: comprende entre otros los aspectos tratados hacen referencia a los requisitos que han de cumplirse para que un menor pueda regresar a la vivienda familiar, las alternativas para preservar el bienestar del menor, las condiciones bajo las que deben tener lugar las visitas de los padres, las soluciones de comunicación no violenta a los litigios familiares, el consenso de la finalización espontánea de los derechos paternos debido a la adopción del menor, etc. La mediación familiar en el ámbito de protección al menor no puede ni debe aplicarse en todo tipo de casos. La utilización de la mediación se recomienda en aquellas situaciones en las que:

-El menor no esté es riesgo de maltrato inmediato, cuando se procura preservar el interés del mismo.

- Existe un consenso voluntario de las partes para llegar a acuerdos.
 - Las partes están cualificadas psicológica o legalmente para decidir por ellas mismas.
 - No haya ninguna pena pendiente por ningunas de las cuestiones que se abordarán durante el proceso de mediación.
- Mediación Familiar en la separación y el divorcio: Expertos en el campo “jurídico, social o psicológico” han estudiado y trabajado la quimera del divorcio desde sus respectivas disciplinas durante años dando lugar a la consideración sobre la importancia de reducir el coste económico y el desgaste emocional que acarrearán los procesos de divorcio y separación así como de prevenir el dolor que estas situaciones provocan en los menores (González, 2001). La aplicación de la mediación familiar en este ámbito incluye de forma general:
 - Decidir la manera de informar a los menores sobre la separación.
 - Determinar a qué parte le corresponde la custodia del menor.
 - Acordar el régimen de visitas, pensión compensatoria o pensión alimenticia.
 - Determinar cómo se realizará la liquidación del régimen económico.
 - Repasar y renovar los consensos acordados en el pasado (García-Longoria y Sánchez, 2004).

2.7 Proceso de Mediación Familiar

Seguendo a Haynes (1981) las fases más importantes del proceso de mediación familiar son (García-Longoria y Sánchez, 2004):

-Primera Fase: conseguir seguridad y organización para encuadrar la intervención. El mediador en primer lugar, debe asegurar que las personas implicadas están dispuestas a pactar. Es necesario que ambas entiendan que ambos tienen poder.

Ésta etapa supone detenerse en un diagnóstico previo que busca contestar a preguntas tales como cuáles son los temas de conflicto, las partes, cómo se han manejado hasta ahora, qué procedimientos se han empleado, así como la identificación de posiciones e intereses.(p.4).

-Segunda Fase: consiste en indagar sobre los hechos. Obtener la información y clasificarla. Para el correcto desarrollo de esta etapa el mediador deberá adoptar una actitud directiva.

-Tercera Fase: “Creación de opciones y alternativas”. Se buscan los aspectos que los implicados no hayan aclarado. Para identificar esos aspectos objeto de disputa se trabaja con las partes la identificación de necesidades de todos los implicados, se intenta hacer resurgir los intereses ocultos y se busca lograr el consenso en torno a las discrepancias y a las coincidencias.

-Cuarta Fase: “Negociación y toma de decisiones”. Trata de alentar a las personas participantes para llegar a un consenso aceptable para todos, recopilar y simplificar las alternativas que resulten beneficiosas para ambas partes.

-Quinta Fase: “Clarificación y acuerdo final”. Consiste en determinar cuánto durará el acuerdo y cerciorarse de que éste sea equitativo, beneficioso para todos y legal. (Marlow, 1999, pp-4-5 citado en García-Longoria, 2004).

Recuerda González (2001) que debe tenerse en cuenta que todo proceso de mediación familiar se llevará a cabo mediante una serie de entrevistas en las que deberán personalizarse ambas partes de la pareja así como el profesional en mediación, quien acompañará a las partes durante todo el proceso, encauzado todos los aspectos que condicionan la separación.

Además, añade González (2001), para que la mediación sea legítima, las partes deben firmar un documento en el que quedará reflejado que aprueban el proceso de intervención y que asumen las normas de la misma. La violación de este contrato conlleva la suspensión inmediata del proceso de mediación.

Algunas de las normas estipuladas en el contrato, en línea con las características esenciales de la mediación referidas más arriba, son:

- Voluntariedad: se presupone que la mediación se desarrollará con eficacia siempre y cuando las partes estén dispuestas a iniciar, mantener y terminar el proceso. La voluntariedad dota a ambos miembros de la pareja de autodeterminación y control.
- Confidencialidad: atañe sobre todo al mediador quien no podrá testificar ante los tribunales en caso de que la mediación fuese cancelada para conseguir así que las partes se sientan completamente libres de abordar cualquier tema durante la mediación.
- Colaboración a la hora de tratar claramente todos los aspectos acordados, aportando los miembros cualquier información práctica sobre el tema.
- Responsabilidad de interrumpir actuaciones judiciales durante la intervención.
- Acordar y cumplir el transcurso de las entrevistas en un ambiente respetuoso para todos.

Parkinson (2005) señala la importancia de escoger el momento adecuado para intervenir pues, en la mayoría de los casos, las intervenciones son más eficaces cuanto

antes comiencen pues a medida que estas avanzan se van instaurando patrones reacios a ser modificados.

Esta sección concluye con un apunte que no puede dejar de tenerse en cuenta en el proceso de mediación familiar: el bienestar de los menores. El mediador, como sostienen Vargas y Moya (2005), deberá informar a la pareja de que su implicación en el cuidado y educación de los menores es primordial, por lo que también les alertará sobre el riesgo que implica apartar a uno de los miembros de la pareja de su función como progenitor y cuidador.

2.8 Técnicas de Mediación Familiar

Explica Alonso (2001) que las técnicas de mediación son mecanismos utilizados para actuar con la finalidad de conseguir un cambio entre los miembros parte del conflicto y pueden emplearse en cualquiera de las etapas del proceso de mediación.

En mediación familiar las técnicas pueden clasificarse en dos grandes secciones, como establecen García-Longoria y Sánchez (2004): “La comunicación y la resolución de problemas”.

Éstas técnicas permiten superar las dificultades causadas por “mensajes de tipo resolutivo” en los que una de las partes intenta controlar a la otra lo máximo posible. También se considera una dificultad que uno de los miembros intente desprestigiar al otro juzgando o reprobando su comportamiento intentado beneficiarse con esta situación. Lo mismo ocurre con los “mensajes esquivos” (el uso de bromas, por ejemplo) pues entorpecen la comunicación al enviarse con la intención de desviar la comunicación del tema central.

Algunas de dichas técnicas se mencionan a modo ejemplificativo a continuación, sin carácter exhaustivo:

La escucha activa: es una técnica imprescindible para comprender los sentimientos de las partes y disminuir la tensión que origina la separación. Esta técnica permite a los implicados expresar por turnos sus emociones, miedos, etc. El mediador debe hacer ver a las partes que comprende lo que le están diciendo.

La bola de cristal: es muy aconsejable para motivar a las personas participantes. Consiste en recrear una situación futura para que los implicados desarrollan nuevas alternativas.

La paradoja: tiene lugar cuando uno de los implicados propone algo sin sentido o fuera de lugar; en estos casos el mediador prosigue la dialéctica hasta que la persona percibe que ese camino no es viable.

La representación gráfica: se vale de gráficos para representar las diferentes posturas con el fin de alcanzar una “visión global de la realidad”.

Los silencios y el establecimiento de pausas: son de vital importancia, especialmente en los momentos en los que se utilice un tono demasiado áspero o simplemente cuando el mediador necesite reubicarse.

Cuando todos los participantes adoptan posturas demasiado cerradas conviene recurrir a la proposición de alternativas; para ello, el mediador arroja propuestas muy ambiguas con la intención de que las partes intenten concretar.

La clarificación de términos: consiste en aclarar toda la terminología que pueda dar lugar a dudas, como los términos jurídicos (tutela, patria potestad, convenio regulador, etc.). También puede ser necesario aclarar términos cotidianos que puedan entenderse de varias maneras.

La anticipación: es la perspicacia del mediador ante las ocasiones en que la comunicación vaya a acabar en un callejón sin salida, impidiendo continuar. Estas situaciones deben evitarse para que el mediador no pierda credibilidad y las partes no se frustren.

El restablecimiento de las alternancias de poder: es una técnica que consiste en ceder el turno de palabra a ambas partes de la forma más equitativa posible.

El acercamiento: se utiliza en los momentos en que los participantes están bloqueados o distanciados.

La metáfora: conlleva el uso de ejemplos semejantes a la situación establecida para poder transmitir a las personas implicadas aquellos aspectos que no podemos comunicar de forma directa.

Tras su estudio sobre el uso de técnicas en mediación familiar por parte de profesionales de distintas disciplinas, el psicólogo José-Manuel Alonso Varea (2001) concluye que los profesionales valoran más aquellas técnicas empleadas para construir la relación profesional y las que ayudan al mediador a involucrar a terceras personas en el procedimiento de ayuda a la familia.

Las técnicas con un nivel intermedio de utilización son las referentes a la información sobre aspectos de la familia, así como las técnicas o instrumentos de terapia psico-socio-educativa.

Paradójicamente, las técnicas menos empleadas son las que, según este autor, más potenciarían varios de los aspectos más deficitarios de las familias que acuden a mediación como son la autoestima, la comunicación, el manejo de la crisis, etc.

Dicho autor concluye finalmente que las familias usuarias de la mediación familiar podrían enriquecerse notablemente de la utilización de un mayor número de técnicas por parte de los trabajadores sociales del ámbito social y educativo.

2.9 Formación en Mediación Familiar

Este apartado se construye tomando como base de referencia el artículo de Fermín Romero Navarro titulado “La Formación en Mediación Familiar en Canarias. Paradigmas Inspiradores. La Escuela Canaria de Prácticas en Mediación Familiar”. Los cambios que tienen lugar tanto en la sociedad como en la familia y la diversidad y complicación de los litigios en los cuales deben intervenir los mediadores necesitan de la atención e interés de los organismos públicos y de las iniciativas ciudadanas para que ambas mecanicen y canalicen las acciones apropiadas en pro de los mediadores familiares.

En 1991 se celebra el Primer Congreso Europeo de Mediación Familiar en el cual se plantea la necesidad de articular la formación en mediación familiar.

El Espacio Europeo de Educación Superior, indica Rondón (2010) también tiene en cuenta la formación y la potencia notablemente realizando modificaciones en los planteamientos sobre el ámbito formativo en mediación.

En cuanto a nuestro país, la formación se indica en toda la normativa autonómica como un requisito imprescindible para la mediación familiar (Romero 2003).

Puede parecer, como sugiere el autor, que la formación en mediación familiar necesita valerse de ámbitos poco relacionados entre sí, como son el nexo entre la práctica y los conceptos teóricos, el quehacer del mediador profesional, el entendimiento del sistema familia en relación con los conflictos y la dimensión multidisciplinar e interdisciplinar de la formación en mediación familiar, pero en es el conjunto de todos ellos lo que da significado a la mediación familiar.

Subraya además la importancia de la delimitación que necesita la formación en mediación familiar para superar una confusa aproximación a los conocimientos de otras disciplinas afines a la ciencia de la conflictividad, a las herramientas de resolución de conflictos, al estudio del sistema familia y también a los matices jurídicos.

Además, defiende que la mediación puede y debe lograr un alto nivel de calidad y especialidad por lo que, la carencia de mediación que puedan sufrir los mediadores familiares, favorecería muy poco a la mediación familiar y a su futuro.

La formación es la clave para el éxito de la mediación y es esencial para la práctica de la profesión.

La trayectoria de la formación en mediación familiar es y debe ser continua pero pueden diferenciarse tres etapas:

- La formación universitaria afín a la materia aunque proceda de distintas disciplinas.
- La formación de carácter específico que regulan las leyes autonómicas.
- La formación continua, que, con un adecuado desarrollo posibilitará la evolución de la calidad y de la especialización en la profesión de mediación.

Por lo tanto, la intención de la formación en mediación familiar, según Romero (2003), es clara: preparar y acreditar a los mediadores. Pero a su vez, son los mediadores quienes deben procurar formarse constantemente a través de su propia experiencia.

Concluye el autor respecto a España que la notoriedad de la mediación familiar no depende tanto de su propagación como del buen hacer del mediador profesional, aspecto que recae en la formación directamente.

Es por ello que el futuro de la mediación requiere una formación de calidad que enlace correctamente los conocimientos que han de adquirirse en la teoría y en la práctica de esta profesión para así garantizar una aplicación correcta y ética de las técnicas de mediación.

2.10 Indicaciones y contraindicaciones de la mediación familiar

Como defiende González (2001), la mediación ha demostrado ser un mecanismo de gran utilidad para tratar y canalizar los conflictos familiares y de pareja.

Las propiedades de la mediación familiar más destacadas por los autores y la Recomendación Europea de 1998, son:

- La mediación familiar potencia y facilita la comunicación entre las partes.
- Disminuye los problemas entre los implicados en el conflicto.
- Crea acuerdos pacíficos y justos.
- Velar por la continuidad de las relaciones paterno-filiales.
- Reduce el gasto social y económico que acarrea la separación tanto para las partes como para los organismos que la tramitan.
- Minimiza el tiempo requerido para solventar el conflicto.
- Su preocupación principal es velar por el interés superior de los menores, pues son estos las primeras víctimas y las más vulnerables en los litigios familiares. Es este aspecto el que permite al juez y a las instituciones valorar la mediación familiar como una alternativa complementaria a proceso judicial (Alfonso, 2008).
- “Está facilitada a los interventores sociales que ayudan a las familias desde una perspectiva integral” (Rondón y Munuera, 2009, p.14).

- Su filosofía de intervención se interesa por las potencialidades de las partes y no por sus carencias. (Rondón y Munuera, 2009).

Por otra parte, González (2001) establece algunas circunstancias en las que la aplicación de la mediación familiar puede estar contraindicada, así como las acciones que deben desarrollarse cuando se dé esta situación.

La ética y principios en los que se erige la mediación puede parecer tan atractiva y optimista que en ocasiones lleva a error; dando a entender que la mediación es por antonomasia el método infalible para resolver litigios y problemas familiares.

Esta idea conlleva la necesidad de aclarar que la mediación familiar, como cualquier ciencia, tiene sus inconvenientes; sobre todo, debido a su carácter voluntario el cual produce que la mediación esté contraindicada al mediatizar la libre voluntad con la que participan las personas implicadas.

La mediación está contraindicada en aquellas circunstancias en las que:

- Alguna de las partes no participe de forma completamente voluntaria en la mediación y por lo tanto no tengan capacidad suficiente para contraer acuerdos.
- Alguno de los componentes de la familia sufra violencia familiar pues esto condicionará las decisiones del afectado debido a la diferencia de poder existente entre las partes.
- Nota: a pesar de que González no hace referencia a este caso concreto, debe entenderse que la mediación está desaconsejada también en casos en los que alguna de las partes implicadas no sea totalmente capaz (mediante declaración legal de incapacidad) o tenga algún tipo de disfunción psicológica, bien sea de carácter temporal o permanente.

En estas y otras situaciones en las que sabemos que la mediación familiar puede perjudicar a los implicados, es necesario como indica González (2001), actuar consecuentemente derivando a la familia a los servicios, programas o instituciones pertinentes.

La mediación familiar, aporta Bazán (1996), también podría resultar perjudicial en cuanto a las disciplinas de las que provienen muchos de los profesionales que mediatizan, como ocurre por ejemplo con los especialistas en Derecho, quienes han sido instruidos en el modelo binario de ganador-perdedor e interpretan los roles de la intervención como “representante” y “defensor”.

Algunos autores, entre ellos Romero (2003), consideran que una formación en mediación familiar dictada desde estos preceptos conllevaría una aplicación incorrecta de la misma, pues los profesionales del derecho podrían intervenir influenciados por

estos criterios y construir entonces una realidad que no sería fiel a los objetivos de la mediación familiar.

Parkinson (2005) sostiene que la mediación no debe ser entendida como el remedio que todo lo cura y cuyos resultados son automáticos, sino que los beneficios de su aplicación están condicionados en gran medida por la actitud que tomen las partes, las circunstancias en las que transcurra la situación y las aptitudes del profesional que la lleva a cabo. Por tanto y debido a que la mediación no es aconsejable en todos los casos, debe analizarse detenidamente y caso por caso la conveniencia de su aplicación antes de comenzar a intervenir.

En conclusión, como defiende Martín (2011), la mediación familiar abre las puertas a un nuevo ámbito en la resolución de conflictos con gran capacidad para potenciar los beneficios de las actuaciones con familias, pero al mismo tiempo y al igual que cualquier otra herramienta utilizada en la intervención con personas, no debe aplicarse a todos los casos. El sentido común debe primar ante la elección del método.

Todos los conflictos necesitan un remedio, pero no todos pueden remediarse de la misma manera.

3 MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

3.1 Mediación, trabajo social y conflicto

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

Asimismo, Fischer, Ury y Patton (1998), que refrendan la escuela modelo de mediación de Harvard explicado con anterioridad, entienden la mediación como un acuerdo de carácter colaborativo en el que entraría en juego un tercer enfoque teórico llamado orientación hacia la “resolución de problemas”. Los propósitos de esta escuela descansan sobre el patrón de intervención profesional de resolución de problemas diseñado por Perlman. Este proceso es un conjunto de carácter transaccional como resultado de la actividad de los elementos examinados, esto es: individuo, dimensión espacio- temporal y el trabajador social como representante de su centro. (Fisher, Ury y Patton, 1998, p.6 citado en Munuera, 2012).

Por otro lado, el proceso de mediación tiene otras virtudes para potenciar el empoderamiento que no son aplicadas en todos los mecanismos de resolución de problemas (Parsons 1991, citado en Munuera, 2011).

Tal y como indica Mayers (1996) el trabajo social ha participado en innumerables circunstancias para mediar en conflictos sociales o en los producidos dentro del sistema familia (Mayers, 1996, p.2 citado en García-Longoria y Sánchez, 2004).

No debemos dejar de mencionar el Decreto de 2004 del República Francesa referente al diploma del trabajador social, el cual reconoce “la necesidad de saber utilizar las técnicas de gestión de conflictos para adquirir las competencias necesarias para el ejercicio de trabajo social”.

A lo largo de la historia del trabajo social se registran experiencias de resolución de conflictos sociales con repercusión internacional que bien pueden estar relacionados con los fines que los enfoques de mediación pretenden alcanzar (Bush y Folger, 2006, p.2 citado en Munuera, 2012).

Pensemos que tanto desde el trabajo social como desde la conflictología las aportaciones de las figuras representativas en la lucha por la paz social y los derechos de todas las personas por igual, pueden y deben ser aprovechadas como un valioso bagaje. Es decir, experiencias susceptibles de ser situadas en los siguientes enfoques de mediación: “historia de la justicia social”, “historia de la opresión” e “historia de la transformación” descritos por Bush y Folger (2006).

También Rodríguez (2012) destaca la importancia en la práctica de los trabajadores sociales de “la mediación como modelo de gestión y resolución de conflictos”(p.1).

Matizan Rondón y Munuera (2009) caracteriza la mediación primordialmente porque ésta sigue la senda de gestión de cuestiones determinadas que están programadas para desarrollarse a corto plazo, por lo que no se contempla el conflicto de manera negativa sino como una oportunidad de lograr el cambio en el individuo y en su entorno.

De este modo, queda ampliamente constatado que la mediación promueve el fortalecimiento de las capacidades de las personas, interviene en la gestión de litigios y anima a la colaboración de las instituciones implicadas con la sociedad, a que los trabajadores sociales ayuden a otras personas, y a potenciar sus habilidades para resolver problemas (Munuera, 2012).

Llegados a este punto, como afirma Rodríguez (2013), tanto la mediación como el trabajo social tienen en común la implicación en el fenómeno de los conflictos interpersonales, interviniendo desde una visión positiva: “la oportunidad para el cambio” (p.100).

3.2 Formación en Mediación y Trabajo Social

Por todo lo dicho hasta ahora y por su relevancia para la disciplina del trabajo social, queda recogido en el Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social (2006) la prioridad en la instrucción en trabajo social (en cuanto a objetivos disciplinares) para profundizar en las didácticas de determinación y negociación de conflictos a través de mediación, impartándose títulos de grado en trabajo social dentro de la materia “trabajo social”. Rodríguez (2012) apunta que la gestión social dentro del trabajo social, el análisis y la profundización de la mediación desde el punto de vista de la estrategia de intervención tienen como finalidad primigenia la conclusión alternativa de conflictos.

Por lo tanto, como defiende (Rondón, 2010) la mediación ha de adaptarse a los estudios de grado desde un punto de vista bidireccional. Por un lado, la resolución de conflictos ha de estar incluida en las competencias transversales de las asignaturas troncales, adaptando claves para la resolución de conflictos a la práctica del trabajo social, tanto con familias como con grupos y comunidades. Por otro lado, la resolución de conflictos ha de comprender asignaturas concretas a través de las cuales se apliquen los conocimientos pertinentes, es decir, ingeniería para la mediación social.

Dicho autor, añade en su artículo “Mediación social y trabajo social una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa” que la divulgación de la mediación y el auge de los distintos campos de la intervención son un hecho innegable, que justifica la necesidad de elaborar estudios de postgrado tanto en conflictología como en mediación social. Sostiene también que en el perfil de los trabajadores sociales está presente, como una de las competencias principales, la mediación como una estrategia dirigida a la resolución alternativa de conflictos. Por lo tanto, el trabajador social debe estar perfectamente preparado para gestionar, en primer lugar, sus propios recursos personales, y en segundo lugar, la mediación como mecanismo habitual en el desempeño diario de su actividad (Rondón, 2013).

A continuación se desarrollan las opiniones y posicionamiento de aquellos autores que abordan la mediación desde el trabajo social, con el propósito de plasmar de la forma más objetiva posible:

- Las diferencias y similitudes entre el Trabajo Social y la Mediación
- La posibilidad de entender la Mediación como una herramienta del Trabajo Social o, por lo contrario, como una disciplina por derecho propio; a través de la inclinación de los distintos autores hacia una u otra opción.

3.3 Similitudes y Diferencias entre Mediación y Trabajo Social

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

Munuera (2013) recuerda que tanto la trayectoria nacional como la internacional ligan la mediación y el trabajo social debido a que este último ha analizado e intervenido en el fenómeno de las relaciones entre las personas, al igual que hace el fenómeno “reciente” de la mediación.

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

Pero como expresa Munuera (2012) a pesar de las evidentes similitudes entre estas dos profesiones, existen considerables diferencias en sus respectivos mecanismos, perfiles profesionales, deontología, finalidades, intencionalidad, etc.)

3.3.1 Diferencias y Similitudes en los Principios y la Deontología del Trabajo Social y la Mediación

Similitudes

Tanto la mediación como el trabajo social pretenden lograr el empoderamiento de aquellos con quienes tratan, a través de la igualdad, la equidad social y la justicia (Munuera, 2013).

Rodríguez (2013) añade que los valores y filosofía de ambas profesiones están inspirados en símbolos como el respeto hacia los Derechos Humanos o el principio de igualdad. Además, tanto la mediación como el trabajo social actúan en la sociedad utilizando mecanismos respetuosos y pacíficos para resolver litigios.

En el proceso de mediación, como dicta Munuera (2012), se hace ver a los implicados las ventajas de crear el control social desde dentro en vez de imponerlo desde afuera. En este proceso se trabaja desde los principios de individualización, participación y empoderamiento; principios que también ensamblan la profesión de trabajo social.

En cuanto al ya mencionado principio de individualización, tanto el trabajo social como la mediación entienden por él que la persona debe ser la protagonista de su propio proceso de cambio (Rodríguez, 2013).

Diferencias

La principal diferencia en cuanto a la deontología y valores de la mediación y el trabajo social, se encuentra en el principio de confidencialidad.

Expresa Munuera (2012) que en la mediación, las normas principales sobre la confidencialidad son aclaradas y asentadas en la primera etapa del proceso. El mediador, aunque puede alentar a uno de los implicados a hablar de un determinado asunto con la otra parte, no tendrá derecho a divulgar esa información sin permiso del implicado y por lo tanto tampoco podrá intervenir en aquellos aspectos que las partes hayan calificado como confidenciales.

Los trabajadores sociales, sin embargo, pueden verse en la obligación de compartir con otras familiares o profesionales ciertos aspectos del diagnóstico, aunque respeten los intereses de los usuarios y no puedan tratar la información “confidencial” fuera del marco de la intervención.

3.3.2 Diferencias y Similitudes en la Metodología del Trabajo Social y la Mediación

Similitudes

Las dos disciplinas intervienen, como apunta Rodríguez (2013), trabajando las fortalezas de los individuos durante el desarrollo de su actuación con el fin de resolver los conflictos mediante el uso de las herramientas y habilidades que poseen los propios participantes.

Diferencias

Para Martín (2011) la forma de actuar que utiliza el trabajo social para solventar conflictos es la particular del trabajo social, ya que resolver conflictos es solamente una más de todas las acciones que el trabajador social realiza dentro de su plan de acción; esto no significa que el profesional no pueda utilizar técnicas derivadas de otras especialidades como por ejemplo la mediación.

La mediación en cambio, no aplica la metodología del trabajo social sino la suya propia, la cual está orientada a alcanzar una única meta: la solución al conflicto.

3.3.3 Diferencias y Similitudes en los Objetivos

Similitudes

Según Rodríguez (2013) lograr el bienestar de los implicados mediante la colaboración profesional y la adecuada canalización de los litigios entre las partes, es un objetivo tanto de la mediación como del trabajo social.

Para este autor, ambas profesiones cimientan la creación de una cultura de paz y para ello, intervienen coherentemente sobre el presente de la intervención orientándola hacia el futuro en lugar de estancar a sus usuarios en los sucesos del pasado.

Diferencias

Se ha mencionado con anterioridad la similitud de estas disciplinas en cuanto a su intención de provocar el cambio desde la autodeterminación y la superación de los problemas; pero la forma de intervenir para conseguir ese cambio no es la misma debido a que:

- El ámbito de aplicación del trabajo social es considerablemente más extenso que el de la mediación.
- El fin del trabajo social es aumentar el bienestar de los usuarios, siendo la gestión de litigios sólo un mecanismo más para alcanzar ese bienestar.
- Sin embargo, la mediación delimita su intervención a la resolución de los litigios que trata y entiende el bienestar que pueda alcanzarse como una consecuencia positiva pero paralela a la intervención, y no como un fin en sí mismo (Martín, 2011).

3.3.4 Diferencias y Similitudes en el Proceso de Intervención de la Mediación y en el del Trabajo Social

Similitudes:

Los mecanismos de una y otra profesión concuerdan en la fase de delimitación del problema y en el desarrollo de las fases teniendo en cuenta los antecedentes y los matices de dicho problema.

También hay cierta semejanza entre la fase de concreción de los objetivos en el proceso del trabajo social y la etapa de elaboración de estrategias en el proceso de mediación. En las dos se pretende concretar sentimientos y reorientarlos (Chandler, 1985, p.6 citado en Munuera, 2012).

Diferencias

Según Chandler, la mediación estimula los sentimientos, preocupaciones y necesidades confidenciales de las partes en una entrevista privada con cada una de ellas.

En cambio en trabajo social esa estimulación puede producirse cuando el profesional está valorando los factores que esconden las preocupaciones de los usuarios para valorar qué áreas deben tratarse primero.

Los profesionales del trabajo social conciben el acuerdo como una obligación personal y exploran cada caso para cerciorar que las necesidades se han satisfecho. Los mediadores, por otra parte, suelen finalizar el contacto con los implicados una vez se ha firmado el acuerdo (ibídem).

3.3.5 Diferencias y Similitudes entre los Mediadores y los Trabajadores Sociales

Similitudes

Perlman (1979) afirma que la herramienta más valiosa que posee el trabajador social es la relación que establece con sus clientes.

Por relación se entiende el conocimiento que todas las partes implicadas poseen sobre los roles que cada una desarrolla y sobre los fines de la relación en sí misma). La relación interprofesional favorece la aceptación del cliente, potencia el apoyo hacia él y promueve la creación de un nexo emocional entre usuario y profesional.

Así, la relación terapéutica, entendida como el mecanismo sistemático necesario para gestionar los problemas, es utilizada tanto por los profesionales de la mediación como por los del trabajo social (Perlman, 1979, p.6 citado en Munuera, 2012).

Diferencias

Por otra parte Munuera (2012) subraya que, mientras que el trabajador social realiza un diagnóstico detallado sobre la iniciativa del usuario, sus redes apoyo, su situación económica y social, capacidad de mejora, transformación y adaptación a los cambios, etc., el mediador no se detiene en la realización de un diagnóstico detallado sino que directamente deriva los casos en los que la mediación no pueda llevarse a cabo a otros profesionales o a otros servicios pertinentes.

Aporta también que el trabajador social atiende a los intereses y sugerencias planteadas por los usuarios y analiza los recursos existentes, pero el mediador, en cambio, reorienta continuamente las sugerencias de los participantes ayudándoles a potenciar sus habilidades para crear nuevos recursos.

El trabajador social ejerce de representante de su cliente antes otros sistemas o instituciones mientras que el mediador nunca podrá representar a las partes bajo ninguna circunstancia (Munuera, 2012).

3.4 Análisis Comparativo: Mediación como herramienta del Trabajo Social o Mediación como disciplina por derecho propio

A continuación se desarrolla el estado de la cuestión de este trabajo; se aborda el análisis comparativo entre aquellos autores que consideran la mediación como herramienta del trabajo social y/o la intervención social y aquellos que conciben la mediación como una disciplina por derecho propio.

3.4.1 Mediación como Herramienta del Trabajo Social

Para justificar la proximidad existente entre ambas disciplinas, se debe considerar la mediación como un mecanismo ético de comunicación asentado en la responsabilidad y autodeterminación de las partes implicadas, donde una tercera persona “imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes” promueve el acercamiento de los implicados mediante entrevistas, fortaleciendo la relación entre ambos para solventar los conflictos (Guillaume Hofnung, 2009, p.1 citado en Munuera, 2012).

A lo largo del desarrollo del presente texto se han tratado las numerosas experiencias que vinculan especialmente esta profesión, el Trabajo Social, con la mediación.

Entre los autores internacionales más destacados, Munuera (2012) destaca a Haynes, quien en el año 1978, en su tesis “Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role”, (Mediación y divorcio: Teoría y práctica de un nuevo rol del trabajo social) anuncia la mediación como un rol para los profesionales del trabajo social, sosteniendo que habitualmente el trabajador social que ha intervenido con familias antes de que el matrimonio decidiera divorciarse, es apartado de la intervención y los usuarios son destinados a un profesional diferente sin tener en cuenta que las aptitudes de los trabajadores sociales son particularmente útiles y necesarias en ese momento.

Los autores Teare y McPheters (1970), y posteriormente Germain y Gitterman (1996) desarrollaron varios roles para el trabajo social que denominaron como roles de “apoyo/ orientación, gestor, defensa o evaluación”, entre los cuales sobresale la mediación como el mecanismo que busca reconocer las causas de los problemas entre la persona y su entorno así como enlazar al “sistema cliente con el sistema social” de una forma realista mediante el encuentro, la argumentación y el acuerdo (Teare y McPheters, 1970 y Germain y Gitterman, 1996, p.1 citado en García-Longoria y Sánchez, 2004).

La mediación, tal y como la interpretan García-Longoria y Sánchez (2004), se enmarca “en el contexto de una intervención global en los problemas de un determinado

sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan” (p.3).

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

Para Perlman (1979), los trabajadores sociales no deberían tener problemas a la hora de utilizar técnicas propias de la mediación en sus intervenciones. Chandler (1985) afirma que mientras la mediación fuera extendiéndose y englobase más ámbito de actuación, el trabajo social tendría que analizar este fenómeno y decidir en qué circunstancias y para qué usuarios podría aplicarse la mediación en la intervención social. Ésta concepción de la mediación se identifica con la idea de entender la misma como una herramienta insertada en la intervención del trabajo social (Perlman, 1979 y Chandler, 1985, p.12 citado en Munuera, 2012).

Más adelante, concretamente en el año 2001, la autora Elena Neves, en su tesis “Conceptions et pratiques de la médiation sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux” (Neves, 2001, Concepción y prácticas de la mediación social. Los modelos de mediación desde la actuación profesional cotidiana de los asistentes sociales), apoya el rol mediador de los profesionales del trabajo social a partir del estudio de las acciones profesionales vinculando la mediación y el trabajo social desde una visión trascendental y global.

La autora entiende que la mediación no es una herramienta más en la acción social, sino una forma innovadora de manifestar la naturaleza de la intervención social asentada en la implicación de las personas y los agentes de la sociedad, en la exploración y creación de nuevas posibilidades (Neves, 2001, p.14 citado en Munuera, 2013).

Pontes (2003) afirma que la “categoría mediación aporta una enorme contribución al desvelamiento de los fenómenos reales y a la intervención del asistente social” (p.7).

Vargas y Moya (2005) entienden la mediación y el trabajo social como realidades que deben progresar simultáneamente pero teniendo en cuenta que la corta trayectoria de la mediación indica que debe tomar como referentes las contribuciones realizadas por el trabajo social.

El Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social indica como competencia específica del trabajo social la mediación, la cual podrá ser utilizada como estrategia de intervención. Además, destaca particularmente el quehacer del trabajo social en el área profesional de la mediación pues ésta ha estado presente desde el origen de la profesión y es en ella donde la función de los trabajadores sociales conlleva “la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía” (Libro Blanco, 2005).

También la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) determina que los trabajadores sociales lidian habitualmente con el asunto de solventar los litigios y por lo tanto define la mediación como un mecanismo útil para la intervención del trabajo social.

Por otro lado, Rodríguez (2013) recuerda que la mediación está reconocida como una de las competencias propias de la profesión de trabajo social y la utilización de sus técnicas en la práctica social se afirma desde el Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes sociales.

Rondón (2013) sostiene que el escenario social en el que nos encontramos hoy requiere una nueva conceptualización del rol del trabajador social así como su fortalecimiento en contextos nuevos y es ahí donde la mediación toma importancia. Para este autor, la integración de la mediación a los cometidos y metodología del trabajo social es un añadido a los instrumentos con los que actúan los profesionales del trabajo social para abordar los distintos y cambiantes conflictos sociales mediante actuaciones globales y transdisciplinares. Además, sostiene que la mediación no es sólo un mecanismo utilizado por el trabajo social sino que también debe concebirse como un propósito que mejora la actuación del profesional.

Por todo lo anterior, concluye, no cabe duda que la mediación y el trabajo social son evidentemente complementarios. Y es esta complementariedad la que implica, para muchos autores, que la mediación está lejos de poder desarrollarse como disciplina independiente del trabajo social por ser además una herramienta común a todas las disciplinas que realizan intervención social.

3.4.1.1 Función Mediadora del Trabajo Social

El 11 de diciembre de 1969 se celebraba la decimonovena Asamblea General de Naciones Unidas sobre Progreso y Desarrollo Social y con ella se preveía que la situación profesional de los trabajadores sociales progresaría notablemente, venciendo la inclinación socio-patológica en la práctica para orientarse hacia otra concepción de la misma sustentada en la adecuación al cambio y al desarrollo social: indudablemente, la mediación es un mecanismo que favorece el cambio en el

individuo y en el cual la responsabilidad de decidir descansa en los participantes, en quienes se enfocará la intervención, destinada a superar los obstáculos resultados de los litigios existentes en las relaciones sociales (Rodríguez, 2012).

Rodríguez (2013) entiende por perfil profesional, el conjunto de competencias y habilidades necesarias para el desarrollo de una profesión. El perfil profesional, en este caso, del trabajador social parte de la idea de competencia profesional (que engloba competencias, facultades, capacidades y procedimientos requeridos para poder ejercer una profesión determinada) y que han sido conceptualizadas para los profesionales del trabajo social por el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y desde el Instituto Nacional de Empleo. Desde estas instituciones se admite a los trabajadores sociales, como profesionales de lo social con un extenso conocimiento de las jerarquías y procesos sociales, el cambio y de la conducta del ser humano, y preparados para actuar en las situaciones de conflicto que sufren personas, conjuntos familiares, colectivos y comunidades, interviniendo, gestionando los problemas y aplicando entre otras actuaciones la mediación.

Ese reconocimiento como competencia general a los trabajadores sociales, se precisa en el Libro Blanco del Título de Grado realizado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Es también en el Libro Blanco de Trabajo Social donde constan las seis competencias profesionales propias del trabajador social, destacando entre ellas la segunda: “Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales”: ésta conlleva responder a las situaciones problemáticas planificando acciones que deberán evaluarse después. Para ello es esencial, como aporta Rodríguez (2012) inspeccionar los entornos de conflicto, desavenencias y las carencias existentes, preparando a los implicados para su apropiada solución.

Dichas competencias son clasificadas a su vez en “unidades de competencia” y actuaciones profesionales sustentadas en unos criterios de actuación.

Así, se estipula dentro de una de las unidades de competencia:

- Relacionarse con individuos, grupos familiares, colectivos y comunidades para lograr mejoras y promover cambios positivos que mejoren la calidad de vida.
- Se establece además, los siguientes criterios de aplicación en las “realizaciones personales”
- Realizar mediación y negociación en las situaciones en las que las partes discrepen sobre un asunto.
- Valorar junto con las partes las formas de abordar los conflictos.

Además, aporta Rodríguez (2013), desde una extensa recopilación normativa y legislativa tanto internacional como nacional y autonómica, en cuanto a las competencias del profesional del trabajo social en los diversos espacios en los que actúa, se estima que el trabajador social desempeña el rol de mediador en estos campos de actuación concretamente:

- Área de Educación: delimita la actuación del profesional del trabajo social como mediador familiar y mediador escolar.
- Área de Justicia: “en Justicia juvenil, mediación con la víctima y mediación familiar, y en Juzgados como mediador familiar” (p.102).

Además se incluye la mediación familiar como un nuevo ámbito de actuación, donde interviene se reconoce el trabajador social.

En el Estatuto de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social/Asistente Social, de 29 de septiembre de 2001, se establecen las siguientes funciones principales de los trabajadores sociales pudiendo estos desarrollar las mismas desde el sector público como desde el privado y ejerciendo la práctica por cuenta propia:

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

El Proyecto de Estatuto Profesional, elaborado por el Consejo Superior de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (año 2001) recoge todas las funciones consideradas propias del trabajo social.

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

Además, indica la autora, desde el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y el Instituto Nacional de Empleo se reconoce como competencia general de los Trabajadores Sociales: "Intervenir en las situaciones

(problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación”.

Recurriendo de nuevo al Libro Blanco del Título de Grado en el que se muestran los resultados de una macro-encuesta en la que colaboraron alumnos y profesores de trabajo social, empleadores de trabajadores sociales, profesionales del trabajo social, Colegios Profesionales entre otros, es obligado hacer mención de los siguientes resultados:

- Todos los encuestados reconocen la aplicación de la mediación como una “estrategia de intervención y competencia específica del trabajo social”.
- Los empleadores de trabajadores sociales conciben el puesto de mediador social como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales.
- Para los profesionales del trabajo social la utilización de la mediación es una competencia muy importante (el nº 17 de las 25 competencias más importantes) (Rodríguez, 2013).

Según Parsons (1991) el rol mediador en el trabajo social no se limita a adoptar una postura objetiva y desinteresada sino que favorece la posibilidad de tratar los problemas de los implicados a la hora de intervenir a la vez que potencia la comunicación dentro de los principios del trabajo social (Parsons, 1991, p.14 citado en Munuera, 2012).

También subraya Munuera (2012) que la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2001) sostiene que la gestión de conflictos es una tarea ordinaria de los trabajadores sociales y considera que la mediación facilita la función de resolver problemas en la práctica del trabajador social.

Para Neves (2001) la mediación no es un instrumento más para intervenir sino que es una forma innovadora de expresar la naturaleza de la práctica social asentada en la colaboración de los implicados a través de la búsqueda de opciones (Neves, 2001, p.6 citado en Munuera, 2012).

En adición a lo anterior, incluyen Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos (2002) que, mediante el rol mediador, el profesional del trabajo social puede conducir metodológica y sistemáticamente a las personas enfrentadas hacia la búsqueda de un consenso.

Para Rondón y Munuera (2009) el trabajo social puede ser núcleo del asentamiento de la mediación siendo los trabajadores sociales intermediarios en los litigios que valoren la eficacia y nivel de las intervenciones proponiendo alternativas nuevas.

Los trabajadores sociales tienen una formación y perfil profesional de base excelente para ejercer como mediadores una vez especializados. Son especialmente capaces de conseguir que las partes hablen entre sí por su formación y habilidades en cuestionar, reflexionar y modificar los esquemas, aspectos necesarios para que las partes lleguen a un acuerdo. La formación recibida del modelo de resolución de problemas de los trabajadores sociales ayuda a utilizar el proceso de mediar. Chandler (1985) demuestra la capacidad de los trabajadores sociales en la resolución de problemas desde otra estrategia (Chandler, 1985, p.15 citado en Munuera, 2012).

También Martín (2011) defiende que el perfil y conocimientos de los trabajadores sociales son idóneos para actuar como mediadores tras su especialización pues han sido formados en dotes de comunicación, algo vital para lograr que dos o más personas en conflicto lleguen a un consenso.

Con el propósito de aumentar la calidad de vida de los usuarios, el trabajo social aplica la mediación de las siguientes formas:

- En procedimientos de integración e inserción en la sociedad, intermediando entre las partes o entre instituciones o servicios.
- Utilizando técnicas de mediación con las partes para permitir la exploración de alternativas a los problemas que se presenten.

Munuera (2013) concluye que, como queda presente en un amplio repertorio legislativo sobre mediación en nuestro país, el perfil profesional de mediador es idóneo para ser llevado a cabo por los trabajadores sociales.

3.4.2 Mediación como Disciplina por Derecho Propio

Se exponen en esta sección las opiniones y argumentos de aquellos autores que, contrariamente a los anteriores, entienden que la mediación debe reconocerse como una disciplina específica y no como competencia, estrategia o función de otras profesiones.

Como supone Martín (2011), el debate sobre qué preceptos son los que hacen que una actividad pase a ser una profesión no parece tener un fin cercano. Esto se debe a la necesidad de tener en cuenta la heterogeneidad que presentan las profesionales en la actualidad, la velocidad a la que se está transformando el mundo profesional y la aparición de nuevas prácticas como respuesta a nuevas carencias en la sociedad, que pretenden profesionalizarse.

García-Longoria y Sánchez (2004) consideran que la mediación tiene una trayectoria considerablemente más larga de lo que pueda darse a entender y les sorprende que no fuera hasta la década de los setenta cuando fue reconocida como acción específica.

Además, estos autores defienden que el concepto de mediación que ha sido desarrollado en la literatura es claro: la mediación se concibe como una manera concreta y específica de intervenir, llevada a cabo por el profesional en mediación, que aparta cualquier problema que no sea el conflicto entre las partes.

Para Martín (2012), la mediación contiene los aspectos básicos para ser merecedora de la concepción de profesión:

- Posee una serie de conocimientos y aptitudes específicas.
- Ese cuerpo de facultades prácticas y teóricas es adquirido a partir de una formación determinada.
- Es una ocupación regulada y normalizada.
- Desempeña una acción social relevante.

Puede ser ejercida por el profesional de forma continua y ser causa de remuneración.

- Las instituciones profesionales que dictan el rol profesional, pretenden promover su desarrollo.
- Posee sus propios valores y principios.

Parkinson (2005) señala el conjunto de saberes y competencias sobre análisis y valoración de casos y resultados que la mediación ha ido acumulando. Y Munuera (2012) considera que esos hechos podrían elevar la mediación a título universitario independiente y así reforzar su marco teórico (Parkinson, 2005, p.13 citado en Munuera, 2012).

Aparte de todas las cualidades que la mediación presenta y que a juicio de estos autores deberían servir para que la mediación sea reconocida como una disciplina por derecho propio, también se exponen algunos de los obstáculos que entorpecen la consolidación de la mediación como práctica profesional.

Los impedimentos a tener más en consideración son:

- La ignorancia general sobre el concepto técnico de mediación frente a su asentada concepción ordinaria.
- La cotidiana equivocación entre la mediación y otras intervenciones profesionales (Martín 2011).

3.4.3 Conclusiones al respecto

Tras la exposición anteriormente desarrollada sobre las diferentes opiniones que los autores aportan sobre la concepción de la mediación, a continuación se realiza una síntesis de lo que los mismos postulan sobre la cuestión de la mediación como herramienta del trabajo social o como una disciplina independiente por derecho propio.

Como establecen Rondón y Munuera (2009) no existe una respuesta definitiva sobre cuestiones tales como si la mediación es un campo de actuación del trabajo social, si se trata de un espacio de “intervención transdisciplinaria”, etc. Pero a pesar de esto y de la corta trayectoria de la mediación, es indudable que posee un carácter integral en cuanto a que incluye varias dimensiones al ejercer sus funciones como la dimensión judicial, laboral, educativa, familiar, comunitaria, etc.

Tanto si se entiende la mediación como función del trabajo social o como si ésta se interpreta como una intervención específica, es innegable que su objetivo es lograr acuerdos; independientemente de en qué contexto sea utilizada y de lo que se pretenda con su aplicación. García-Longoria y Sánchez (2004) sostienen que, interviniendo globalmente o de manera aislada y específica, la mediación ha demostrado aportar las directrices idóneas para resolver litigios en pro de la mejora en la calidad de vida de las personas.

Las conclusiones respecto a las doctrinas de los distintos autores que han tratado el tema son las siguientes:

Munuera (2012) defiende la utilización de la mediación por el trabajo social dando a entender que ambas se retroalimentan, ya que por un lado, la mediación es útil para el trabajador social pues su eficacia, ayudando al profesional a lograr el empoderamiento y colaboración de los usuarios, y por otra parte, la formación y características del rol profesional de los trabajadores sociales es perfecta para que, una vez se hayan especializado, desarrollen el ejercicio mediador.

La mediadora y trabajadora social Ana Martín Muñoz (2011) considera que la mediación, al igual que el resto de especialidades, requiere de una cualificación que es indispensable para su correcta aplicación y que además, debe avalarse su status a la misma altura que el resto de alternativas que tienen un lugar en el mundo laboral.

Rodríguez García 2012 plantea la siguiente reflexión a modo de conclusión: integrar la mediación como estrategia y mecanismo de intervención en la práctica del trabajo social y por lo tanto como una función más de los trabajadores sociales o reconocer la mediación en todo su esplendor como “modelo teórico de intervención en trabajo

social” debido a la variedad de conveniencias que el desarrollo de su metodología ofrece.

Rondón (2011), por su parte, defiende el ejercicio de la mediación por los trabajadores sociales, pues éste marco da pie al protagonismo del que deben gozar los usuarios durante la intervención mediadora y además da cabida a otros espacios profesionales sin limitarse a ser un recurso social más.

Pontes (2003) concluye que mediatizar es necesario porque los desafíos que presenta la realidad tanto por su complejidad como por sus contradicciones tienen como resultado la desigualdad social. Ante ella, ciudadanos y profesionales tienen dos opciones, obviar esa desigualdad o intentar paliarla. Para el trabajador social, esa realidad con la que interviene diariamente y de forma consciente, le obliga a posicionarse y por lo tanto a lidiar con los conflictos que resultan de las relaciones humanas.

Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos (2002) afirman que, respecto al ámbito escolar, es necesario aplicar la mediación como herramienta para solventar los conflictos; y que debe ser un trabajador social quien desarrolle el rol de mediador en este ámbito.

Para García-Longoria y Sánchez (2004) ambas formas de entender la mediación tienen ventajas. Así, la virtud de reconocer la mediación como especialidad es que de esta forma el conflicto queda aislado de otros problemas, pudiendo profundizar en las diferentes alternativas existentes para así crear acuerdos más fuertes. Pero al mismo tiempo, su inclusión en la intervención social tiene la ventaja de no delimitar los problemas concediendo una visión más global del individuo. De una forma u otra, los autores se centran en la importancia de la formación en mediación de los trabajadores sociales por considerarla esencial para su práctica profesional; pero al mismo tiempo abogan por la promoción de la especialización de mediación con una formación universitaria.

Rodríguez (2013) se centra en la necesidad de admitir la función mediadora en el Código Deontológico del trabajo social con el fin de defender el perfil y status del trabajador social y examinar la calidad del servicio profesional cuando se lleve a cabo el ejercicio de la mediación.

Por último Rondón (2013) señala que trabajo social y mediación intervienen en ámbitos de actuación comunes y por lo tanto ambas deben ser consideradas formas de intervención social.

4 MEDIACIÓN FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL

Pérez, Gómez, Munuera y Lorente (1991) establecen que a familia es concebida en todos los ámbitos de aplicación del trabajo social como la unidad sobre la que descansa la intervención social.

Para García-Longoria y Sánchez (2004) “gran parte de la filosofía que inspira las teorías de la mediación debe impregnar la intervención del Trabajo Social con familias” (p.3).

Para algunos autores, la mediación familiar es el campo con mayor institucionalización debido en parte a su desarrollo legislativo. Estos aspectos entre otros, permiten que a la mediación familiar se le atribuya el rango de sistema de resolución de litigios y de intervención social.

Además, es en el campo de la mediación familiar en España donde se sitúa un gran número de profesionales del trabajo social especializados en mediación (Rondón y Munuera, 2009).

Como afirma Munuera (2013), el primer servicio de mediación familiar, llamado “Servicio de Mediación a la Familia” es puesto en marcha en Donosti en el año 1988 por una trabajadora social, Ana Ruiz Ceborio. Más de veinte años después se admite por primera vez la consideración de mediación como servicio público, en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears. En ella se dicta que la mediación debe incluirse en los servicios sociales, entendiéndola como un servicio público en el que se garantice el acceso de los ciudadanos a la mediación familiar.

4.1 Formación en Mediación Familiar y Trabajo Social

Pérez, Gómez, Munuera y Lorente (1991) consideran que los trabajadores sociales tendrán un papel especialmente importante como mediadores familiares mientras se cuiden los contenidos recibidos en su formación académica.

La mediación, consideran Rondón y Munuera (2009), tiene una importancia central, dado el aumento de las rupturas y separaciones, las nuevas formas de familia que exigen respuestas por parte de la sociedad y por la creciente demanda de intervención social orientada al cambio de pautas en la comunicación y la resolución de conflictos en general. Estas circunstancias exhortan un compromiso de la sociedad y de las profesiones sociales, en particular de las y los trabajadores sociales como agentes de resolución de conflictos.

Por esta razón, se deben incorporar estas situaciones sociales a las nuevas competencias de las demandas formativas que el trabajo social necesita, es decir, la incorporación de la mediación a las exigencias del caso concreto.

Debido al constante incremento de los divorcios y separaciones, la mediación tiene una gran importancia a la hora de dar respuesta a aquellas familias que necesitan una modificación en sus formas de comunicación y de resolución de problemas.

Dada la situación actual, las profesiones sociales como el trabajo social deben implicarse en la gestión y resolución de conflictos. Por ello, estas situaciones sociales deben tenerse en cuenta en la formación en trabajo social, incorporándose la mediación a los preceptos del Espacio Europeo de Educación Superior y, por consiguiente, en los Planes de Estudio de Trabajo Social.

4.2 Breve Aclaración sobre Términos Similares

A tenor del estudio y análisis de las fuentes de información de las que el presente texto se sirve, parece evidente la existencia de una cierta confusión a la hora de delimitar algunos conceptos afines, como pueden ser: Mediación Familiar, Intervención Familiar, Trabajo Social Familiar, Intervención Social Familiar, etc.

Por dicho motivo, se incluye este breve apartado con objeto de atisbar una delimitación a grosso modo entre dichos conceptos para evitar que las referencias a los mismos sean menos difusos.

- ✓ Orientación Familiar: en todos los casos, la orientación conlleva no solo asesorar sino también poner en práctica una serie de funciones destinadas a lograr un objetivo principal: trabajar con la persona su concienciación, tanto de sí mismo como de los medios en los que se desenvuelve y de las influencias de las que se retroalimenta para poder definir sus problemas y plantear opciones para resolverlos (Portero, 1990) (T23 pag4)
- ✓ Diferencia entre Trabajo Social Familiar y Mediación Familiar: establece Rondón (2010) que “en el caso de la denominada Mediación Familiar, en España es fácilmente observable la adopción de unas motivaciones teórico-prácticas alejadas de las propuestas con una clara intencionalidad de discernir el Trabajo Social Familiar de la Mediación Familiar, como dos campos de estudio que aunque homónimos se delimitan como separados y/o de especialización” (p.3). En el asentamiento e inserción de la praxis y acción social con familias el Trabajo Social y especialmente los trabajadores sociales están perfectamente dotados para ejercer de mediadores profesionales entre las partes en conflicto.
- ✓ Política Familiar e Intervención Familiar: Para facilitar su diferenciación, Vargas y Moya (2005) entienden que la intervención familiar podía concebirse como el instrumento de la política familiar. Enmarcada dentro de diferentes disciplinas, la intervención familiar implica la aprobación de una “cultura organizativa”

interprofesional donde los componentes de cada grupo comparten los conceptos y teorías propios de su disciplina desarrollando al mismo tiempo actuaciones integradas y coordinadas (Máiquez y Capote, 2001).

- ✓ Diferencia entre Intervenciones Sistémicas e Intervenciones Sociales: Para Donati (1999) las políticas sociales deben diferenciar entre intervenciones sistémicas (que son las relacionadas con procedimientos impersonales como el sistema fiscal, el sistema de previsión y aseguramiento, etc.) e intervenciones sociales (relacionadas con la creación de programas y servicios personales). Son estas últimas las encargadas de guiar a los grupos de personas desde una ideología de atención comunitaria (Donati, 1999, p.10 citado en Fantova, 2004).

CONCLUSIONES

- A tenor de lo expuesto, queda comprobado cómo la mediación, en comparación con otras alternativas de resolución de conflictos, disminuye notablemente el desgaste emocional y la presión a la que las partes se ven sometidas en la gestión de situaciones enmarcadas en un conflicto. Esta virtud no sólo favorece a la mediación en relación con otros procesos de resolución de litigios, en los que las partes se ven enfrentadas y condicionadas a presentar posturas rígidas y distantes, como puede ocurrir en el procedimiento judicial, sino que también es una ventaja destacable si se concibe la aplicación de la mediación dentro de profesiones que tengan como objeto de intervención a la persona, pues esta forma de resolver problemas favorece la concepción del individuo como protagonista de su propio cambio, idea que siempre ha sido defendida por el trabajo social.
- Aunque puede entenderse que la mediación tiene un objetivo demasiado limitado, como el de resolver conflictos solamente, ha de considerarse que muchas de las funciones desempeñadas por el mediador serían de gran utilidad si fueran realizadas también por los profesionales del trabajo social en intervenciones más globales. Es decir, siendo plenamente conscientes de factores influyentes como el hecho de que la intervención social está siendo afectada por el exceso de burocratización, el abuso profesional que sufren muchos trabajadores sociales (provocado en parte por una sobresaturación de trabajo), las dificultades que puede plantear el trabajo en red entre distintas entidades e instituciones, etc.; y que éstos y otros aspectos obstaculizan la capacidad para enfocar la intervención de la mediación en el usuario percibiendo al mismo como verdadero protagonista de su propio proceso de cambio, la aplicación de la mediación ayudaría a simplificar la carga de los

profesionales, mejoraría el nivel de las intervenciones y sobre todo, facilitaría el enfoque de la intervención en el usuario como protagonista central.

- La mediación debería en todo caso emplearse como medida de prevención. Teniendo claro que la mediación no debe entenderse como una opción alternativa a la vía judicial, sino como una opción complementaria o incluso previa (si consideramos la mediación como una opción preventiva), sería interesante emprender procedimientos de mediación de carácter preventivo, mediante la actuación conjunta de los distintos profesionales, servicios e instituciones para lograr así:
 - ✓ Una disminución del número de litigios que llegan a los tribunales (abaratando por tanto el coste económico de estos procesos y disminuyendo el desgaste emocional de los implicados).
 - ✓ Prevenir mediante la mediación situaciones de conflicto que podrían aumentar si la mediación no se aplica antes de que comience el procedimiento judicial.
 - ✓ Abordar la situación conflictiva de manera interdisciplinar (entre abogado/a, trabajador/a social y mediador/a, por ejemplo), consiguiendo así coordinar las actuaciones de cada profesional, creando una intervención conjunta mucho más estable y que probablemente dé lugar a resultados más duraderos y fiables.
- Destaca a lo largo del presente análisis la importancia que los autores atañen a la formación en mediación y por ello parece razonable darle un peso específico a este aspecto concreto, tanto si se lleva a cabo dentro del ámbito del trabajo social, como si se pretende formar a los futuros profesionales en mediación desde su concepción de disciplina por derecho propio, lo que de hecho está ocurriendo primordialmente en el ámbito internacional privado, a tenor del desarrollo de las normas que constituyen el marco de Alternative Dispute Resolution.
- Independientemente de la concepción de mediación como profesión o como herramienta al servicio de otras disciplinas, se puede llegar a pensar que, debido a su fuerte pero reciente impulso, también debe dejarse tratar por otras disciplinas pertenecientes a las Ciencias Sociales o de carácter humanístico, con mayor fundamentación teórica y trayectoria práctica, de manera que la mediación pueda valerse de los diversos aportes que le brinden todas ellas y así, consolidar su cuerpo como profesión en un futuro que no parece muy lejano, siempre tomando como base un punto de referencia multidisciplinar para evitar polarizaciones

- Tras analizar las distintas posturas de varios autores en el debate de la concepción de la mediación como disciplina específica o como herramienta del trabajo social, puede concluirse que la mediación debe ser, en todo caso, un método aplicable por diversas disciplinas pero compartiendo objetivos y criterios comunes, y siempre teniendo como referencia la persona como sujeto activo de intervención.
- No parece oportuno el reconocimiento de la mediación como profesión específica e independiente por varias razones, siendo la principal la falta de posesión de un objetivo amplio que englobe y justifique el desarrollo de actuaciones diferentes encaminadas a abordar problemáticas y circunstancias lo suficientemente diversas. Asimismo, el hecho de que profesionales no formados de manera global en el área de Trabajo Social apliquen técnicas de mediación que deben servir como complemento a técnicas de trabajo social ampliamente estudiadas y probadas, puede derivar en enfoques erróneos, incompletos o llevar a situaciones en las que la mediación se convierta en un marco de "ganador vs perdedor", lo cual haría perder por completo la esencia de la labor mediadora.

Es decir, el trabajador social debe poseer competencias suficientes para gestionar los conflictos que se originen entre las personas con las que interviene. Pero la gestión de conflictos es sólo una de sus funciones dentro de la intervención, lo que significa que el profesional debe estar preparado y dotado de muchas herramientas más para realizar una buena praxis. Es por ello que los meros conocimientos de mediación no son suficientes para abordar la complejidad de los casos que se le presentan al mediador. Las cuestiones a dilucidar por parte de la Doctrina en la próxima década parecen ser, por lo tanto, las siguientes:

¿Es realmente necesaria una disciplina independiente orientada exclusivamente a la gestión de conflictos?

¿Cómo solucionarían la mediación las problemáticas derivadas de los conflictos complejos a los que está enfocada?

- Otra cuestión esencial parece ser la derivación de las partes de un conflicto a los servicios y profesionales pertinentes,. Si la mediación sólo puede encargarse de solucionar conflictos y se ve obligada a derivar aquellos casos que engloben más problemáticas aparte de los conflictos a profesionales como los trabajadores sociales, y sabiendo que el trabajador social, sin embargo, aborda esas situaciones problemáticas porque su profesión le dota de las

herramientas necesarias tanto para ejercer la misma función que el mediador como para ejercer muchas otras más, parece irrelevante el reconocimiento de la mediación como profesión por derecho propio separada de la disciplina de Trabajo Social. Por el contrario, resulta más conveniente formar específicamente a los trabajadores sociales en mediación para poder aprovechar en sus intervenciones globales las ventajas que la mediación ofrece, sin dejar por ello de ejercer otros muchos roles en la práctica social.

- Quizá la mediación podría tener cabida en una nueva corriente que considere una manera innovadora de desarrollar la intervención social sin ser sólo un instrumento para el trabajo social, siempre y cuando fuera aplicada de forma preventiva y con base en una formación de tipo global y humanístico, como mecanismo de empoderamiento que mejore las relaciones sociales o que, a ser posible, impida que éstas lleguen a debilitarse. Así, podría concebirse la mediación como estrategia específica, no como estrategia para la mera resolución de conflictos, sino de fortalecimiento de las relaciones humanas y prevención de conflictos.

De esta forma, se derivarían a los profesionales del trabajo social aquellos casos en los que las problemáticas que acucien a las partes no puedan trabajarse sólo con técnicas de comunicación aplicadas en mediación, sino que necesiten de profesionales que puedan intervenir de una manera mucho más completa y compleja.

- En cuanto a los ámbitos de aplicación de la mediación, parece excelente que ésta pueda aplicarse dentro del ámbito educativo, familiar, sanitario, empresarial, comunitario, etc., pero siempre entendiéndola desde una óptica más preventiva que resolutiva.
- Por último, una de las dificultades encontradas a la hora de realizar el presente análisis ha sido la pluralidad de términos que los autores aplican para referirse a un mismo aspecto o, por el contrario, el uso de un mismo término entendido de formas distintas según el autor del que se trate. Es común encontrar este tipo de barrera en cualquier disciplina, lo cual no obsta para sugerir que sería conveniente llevar a cabo una normalización de la terminología usada en este campo, o al menos, una homogenización de la terminología más esencial, para así asegurar que el futuro de la aplicación práctica de la mediación sea claro y preciso y que por tanto garantice la efectividad del proceso mediador, sobre todo teniendo en cuenta que el centro de todos los esfuerzos se encuentra en lo más relevante para la materia que nos ocupa: la persona.

REFERENCIAS

Alfonso, E. (2008). Mediación familiar en España. *Anales de la Facultad de Derecho*, 55-76.

Alonso, J.M., (2001). Con los bolsillos llenos de técnicas. La intervención con familias desde servicios socioeducativos. *Revista de Treball Social*, (162), 26-41.

Álvarez, M.V., Hurtado, E., Jiménez, J., López, C., & Mateos, E. (2002). La Mediación, una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, (27), 67-94.

Europea, U. (1998). Recomendación NR (98) 1 del Comité de Ministros a los Estados Miembros de la Unión Europea sobre la Mediación Familiar.

Fantova, F. (2004). Política familiar e intervención familiar, una aproximación. *Revista del ministerio de trabajo e inmigración*, (50), 121-134.

Fernández, M. (2001-2002). La orientación familiar. *Tabanque: revista pedagógica*, (16), 217-235.

García-Longoria, M.P., & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia: revista de trabajo social*, (4), 262-268.

González, B. (2001). La mediación familiar: una intervención para abordar la ruptura de pareja. *Medifam*, (11), 614-618.

Máiquez, M.L., & Capote, C. (2001). Modelos y enfoques en intervención familiar. *Intervención psicosocial*, X (2), 185-198.

Martín, A. (2011). Mediación y trabajo social. *Trabajo social hoy*, (63), 17-21.

Munuera, P. (2012). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social. *Portularia: revista de trabajo social*, XII, (2), 97-108.

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

Pérez, M.C., Gómez, F., Munuera, P., & Lorente, J.C. (1991). El trabajador social como asesor familiar. *Cuadernos de trabajo social*, (4-5), 139-150.

Pérez, M.J. (2003) La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la

mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 91-100.

Pontes, R. (2003). Mediación: categoría fundamental para el trabajo del asistente social. *Servicio Social crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético-político profesional*, 201-222.

Rodríguez, C. (2012). La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿ modelo teórico de trabajo social?. *Trabajo social hoy*, (65), 15-38.

Rodríguez, C. (2013). El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales. *Servicios sociales y política social*, (101), 83-105.

Romero, F. (2003). La formación en mediación familiar. La experiencia en Canarias. *Anuario de filosofía, psicología y sociología*, (6), 183-212.

Rondón, L.M., & Munuera, P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo social (Universidad Nacional de Colombia)*, (11), 25-41.

Rondón, L.M. (2010). El papel del trabajo social en el ámbito de la mediación familiar: la adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (48), 137-157.

Rondón, L.M. (2013). Mediación social y trabajo social: una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa. *Servicios sociales y política social*, (101), 37-50.

Parkinson, L., & Sánchez, A.M. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Gedisa.

Vargas, A.M., & Moya, A. I. (2005). El proceso de mediación y sus técnicas. *Trabajo social hoy*, (1), 7-16.

Vázquez, O. (2005). Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social. *Madrid: ANECA*.