



TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

“EL PAPEL DE LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRABAJO SOCIAL”

Autor/a:

D^a. Raquel Pintos Llorente

Tutor/a:

D^a. María Henar Álvarez Álvarez

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. SEGOVIA

CURSO ACADÉMICO 2019 – 2020

FECHA DE ENTREGA: 7 de Septiembre de 2020

ÍNDICE

ÍNDICE DE ABREVIATURAS	4
1. RESUMEN	5
2. INTRODUCCIÓN.....	6
3. MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 MEDIACIÓN	9
3.1.1 Concepto	9
3.1.2 Objetivos.....	9
3.1.3 Características / Principios	10
3.1.4 Fases en el proceso de la mediación	13
3.1.5 Modelos de la mediación	15
3.1.6 Tipos de mediación.....	18
3.1.7 Ventajas de la mediación.....	19
3.2 EL MEDIADOR.....	20
3.2.1 Concepto	20
3.2.2 Objetivos del mediador	21
3.2.3 Características y habilidades del mediador	21
3.2.4 Funciones y competencias del mediador	23
3.2.5 Derechos y deberes del mediador.....	25
3.3 TRABAJO SOCIAL.....	26
3.3.1 Concepto	26
3.3.2 Objetivos.....	26
3.3.3 Características / Principios	27
3.3.4 Funcionamiento del proceso del Trabajo Social	27
3.3.5 Tipos de intervención	29
3.4 EL TRABAJADOR SOCIAL	34
3.4.1 Concepto	34
3.4.2 Objetivos del trabajador social	34
3.4.3 Características y habilidades del trabajador social.....	35
3.4.4 Funciones y competencias del trabajador social.....	36
3.4.5 Derechos y deberes del trabajador social.....	38
4. MARCO JURÍDICO.....	47
4.1 UNIÓN EUROPEA	47
4.2 ÁMBITO ESTATAL	48
4.3 ÁMBITO AUTONÓMICO	49

5. APORTACIONES INFORMANTES CLAVE	55
5.1 TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PÚBLICO (CEAS)	55
5.2 TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PRIVADO (CRUZ ROJA ESPAÑOLA CYL Y ASPACE SEGOVIA)	56
5.3 TABLA COMPARATIVA	57
5.4 CONCLUSIONES	58
6. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL	59
6.1 DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN	59
6.1.1 Objetivos	60
6.1.2 Principios	60
6.1.3 Proceso de Intervención	61
6.1.4 Formación del profesional	63
6.2 DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE EL TRABAJADOR SOCIAL Y EL MEDIADOR	64
6.2.1 Habilidades	64
6.2.2 Funciones y competencias	65
6.2.3 Derechos y deberes	71
7. LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRABAJO SOCIAL	72
7.1 Mediación como herramienta unida al Trabajo Social	73
7.2 Mediación como disciplina profesional independiente del Trabajo Social	86
8. CONCLUSIONES	93
9. ANEXOS	96
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA	103
11. LEGISLACIÓN	108

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ADR – Alternative Dispute Resolution o Adequated Dispute Resolution.

ANECA – Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

BOC – Boletín Oficial de Canarias.

BOE – Boletín Oficial del Estado.

BOJA – Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

CEAS – Centro de Acción Social.

CGTS – Consejo General del Trabajo Social.

CYL – Castilla y León.

ECTS – European Credit Transder System (Sistema Europeo de Transferencia de Créditos).

FITS – Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

MARC – Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

MESOFARE – Mediación socio-familiar relacional.

NASW – National Association of Social Workers.

SME – Servicios de Mediación Especializados.

TFM – Trabajo Fin de Máster.

TS – Trabajo Social.

UNAF – Unión de Asociaciones Familiares.

1. RESUMEN

La mediación es una profesión cada vez más conocida y reconocida en el mundo de las disciplinas profesionales. Abarca el ámbito de lo social, al igual que muchas otras, como es el caso del Trabajo Social, el cual, tiene ciertos parecidos y desigualdades respecto a la disciplina profesional de la mediación. Por ello, en el presente trabajo se busca dar a conocer cuáles son estas similitudes y diferencias, además, de mostrar cuáles serían las consecuencias de utilizarlas de manera unificada. Se persigue encontrar el equilibrio entre estas dos profesiones para finalmente, mediante los estudios, entrevistas e investigaciones realizadas, concluir si realmente deben de funcionar de manera complementaria o si, por el contrario, de su colaboración se podrían obtener unos resultados devastadores para el objeto que comparten, siendo este, el mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas, así como de su entorno más cercano y, por ende, de la comunidad en general.

Palabras clave: Trabajo Social / Mediación / Resolución de conflictos / Cooperación / Bienestar

ABSTRACT

Mediation is an increasingly well-known and recognized profession in the world of professional disciplines. It covers the social sphere, like many others, as is the case with Social Work, which has certain similarities and inequalities with respect to the professional discipline of mediation. For this reason, this work seeks to make known what these similarities and differences are, in addition to showing what the consequences of using them in a unified way would be. The aim is to find the balance between these two professions to finally, through studies, interviews and research carried out, to conclude if they really should work in a complementary way or if, on the contrary, their collaboration could obtain devastating results for the object. that they share, which is to improve the well-being and quality of life of people, as well as of their closest environment and, therefore, of the community in general.

Keywords: Social Work / Mediation / Conflict Resolution / Cooperation / Wellness

2. INTRODUCCIÓN

El objeto de la presente investigación será conocer de manera minuciosa la práctica de la Mediación y, por otro lado, y a su misma vez, la del Trabajo Social: cómo funcionan, cuáles son los objetivos más específicos con los que cuentan y los resultados que nos podrían ofrecer de manera conjunta en una sociedad en la que al conflicto se le ve y se le afronta de manera totalmente negativa, sin prestar atención de que, como todo, nos puede hacer llegar afrontándolos a una manera diferente de gestionar nuestra existencia.

El objetivo es tener un abundante conocimiento sobre dichas materias para poder definir la posibilidad de que trabajen juntos, destacando de igual forma los beneficios y desventajas que esta praxis supondría, para finalmente concluir en si realmente debemos dejar que sigan remando unidas, pues, como se verá, cada vez son más los profesionales de lo social los que se especializan en una y otra para poder conseguir unos resultados que si con el Trabajo Social se consideran adecuados, aplicando la Mediación prometen ser en mayor medida más fructíferos, para las personas, y como no, para la sociedad en su conjunto.

El Trabajo Social tiene una manera de llevar a cabo la práctica muy novedosa, si se compara con sus inicios y como empezó a formarse. Igualmente, la mediación, aunque con historia, en la actualidad se realiza su práctica de una manera, que como no podía ser de otro modo, busca la mejora de la situación problemática, y es ahora cuando ha conseguido un repunte en sus seguidores y los profesionales que la utilizan para, desde mi punto de vista, mejorar la situación de las personas, objetivo que, tanto el Trabajo Social como la Mediación, a día de hoy, comparten.

Por ello, es necesario conocer si dos disciplinas tan novedosas y con, a priori tantos puntos de partida parecidos podrían trabajar juntas en pro de una mejora en la calidad de vida de la sociedad, pues no debemos olvidar que el conocer cómo superar, mejorar u omitir los problemas que contiene la sociedad, nos daría como solución una sociedad más sana tanto mental como psicológicamente, así como herramientas a utilizar en los próximos conflictos que se den. Aunque como bien es cierto, los seres humanos somos animales sociales, por lo que, el conflicto debe entenderse desde un primer momento como un aspecto inherente a la sociedad y al ser humano en la forma que tienen de relacionarse.

Por otro lado, debemos destacar que el conflicto no es malo, nos hace aprender, nos ayuda a crecer y madurar, pero si es importante saber cómo resolverlos para poder continuar como seres sociales más maduros. Los conflictos nos ayudan a hacernos como personas, y según pasen tendrán en nosotros unas consecuencias u otras, lo que finalmente definirá nuestra personalidad, así podemos entender las diferentes personalidades con las que en la sociedad nos podemos encontrar, pero necesariamente caminando a adquirir el beneficio del conflicto ya superado. Y para que esto sea así, debemos de trabajar por conocer las herramientas, sobre todo los profesionales, pues será a quien se pida ayuda, para trabajar con las personas en su propio beneficio de entender el conflicto y nos quedemos con sus beneficios.

Si, por el contrario, alentamos al conflicto, vivimos con él y no encontramos la manera de resolverlo nos encontraríamos ante una sociedad enferma de esos sentimientos negativos que producen los conflictos, y vivir con ello, se podría considerar, muy lejos de la felicidad, el sobrevivir día a día con pesos que nos alejan de la calidad de vida óptima que como personas queremos conseguir.

Este estudio se pretende abarcar desde, primeramente, el conocimiento de las materias protagonistas, es decir, la Mediación y el Trabajo Social, para después ampliar nuestro conocimiento en cómo podrían trabajar juntas con el objetivo de beneficiar a la sociedad, así como cuales serían los pros y los contras que nos podrían ofrecer estas en su trabajo conjunto.

Se espera poder dejar claras las situaciones en las que sí se podría hacer uso de la mediación dentro del Trabajo Social y sus porqués, así como en cuáles no es indicado, e igualmente, las razones de porque esto se resuelve así.

Este estudio presente ser una guía para todos aquellos profesionales del Trabajo Social que ven en la Mediación una herramienta útil y eficaz en el ejercicio diario de su profesión, para que, como en otras ocasiones se ha intentado, realizar en base a los conocimientos existentes un documento donde puedan encontrar las respuestas a todas aquellas preguntas que les surge respecto a si realmente debemos esperar tanto beneficio de la Mediación, una práctica que nos ha guiado, hasta el momento, en la mejora de la gestión de los conflictos, y por ende, a conseguir un camino donde el conflicto no es más que una estrategia más para conocernos a nosotros mismos, además de nuestras habilidades, competencias y fortalezas, así como nuestras debilidades, hacia el camino de

la plenitud en la gestión de conflictos, lo que nos ayudará a mantenernos sanos, e igualmente, a, en muchos casos, no querer evitarlos, no tener miedo a que un día se nos presenten.

Trabajar para afrontarlos y sacarles el máximo partido, pues, en la gran mayoría de las ocasiones, sino es en todas, este es el objetivo de los conflictos, y adquirir su beneficio es nuestro objetivo para vivir en sociedad, y además con bienestar, sin dejar de lado la parte positiva de este, el conflicto, en las futuras relaciones de los individuos.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 MEDIACIÓN

3.1.1 Concepto

Según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 1 *“Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”*.

De igual manera se destaca la siguiente definición sobre mediación ya que atiende a otros conceptos importantes a tener en cuenta. Tanto es así que, Pintos (2020) define la mediación como “un modelo de resolución extrajudicial de conflictos, en el cual se espera adquirir acuerdos por medio de los intereses y necesidades de las partes, sin necesidad de que la decisión de un tercero sea impuesta”.

3.1.2 Objetivos

La mediación tiene como objetivo ayudar a las partes inmersas en el proceso a conseguir un acuerdo satisfactorio para estas, con el que estén cómodas, y que hayan ayudado a adquirirle para que puedan respetarle y llevarle a cabo sin crear mayores conflictos sobre el tema ya tratado.

Igualmente, Haynes y Haynes (1997) afirman unas premisas en las que se sostiene la base de la mediación y desde las que podemos deducir los objetivos de la mediación.

Estas premisas son:

- “El conflicto es sano, pero no resuelto es peligroso”.
- “El conflicto por cuestiones específicas se puede resolver a través de la mediación”.
- “Casi todas las personas quieren llegar a un acuerdo”.
- “Es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no avizoran ninguna futura relación”.
- “El resultado es responsabilidad de las partes”.
- “El mediador es responsable del proceso”.

- “En toda la gente hay algo de Dios (Bondad y altruismo)”.
- “La conducta del mediador de acuerdo a la situación”.

3.1.3 Características / Principios

La mediación como disciplina, debe ceñirse a unos principios para realizar una correcta intervención. Estos principios están extensamente explicados en el capítulo II de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la cual, adquiere por ello la denominación de “Principios Informadores de la Mediación”, ocupando estos más específicamente del artículo 6 al 10, los cuales se ven a continuación:

Artículo 6. Voluntariedad y libre disposición.

1. La mediación es voluntaria.

2. Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.

3. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

Artículo 7. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores.

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Artículo 8. Neutralidad.

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.

Artículo 9. Confidencialidad.

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

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

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

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

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

Artículo 10. Las partes en la mediación.

1. Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en esta Ley, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.

2. Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra las otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos. El compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta impide a los tribunales conocer de

las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle ésta, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

3. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Igualmente, Pintos (2020) realiza una clasificación, a la que es necesario prestar atención por lo novedosa que resulta, ya que une principios, amplía y los diferencia en la medida en la que cree conveniente, siempre teniendo como base la ley en mediación anteriormente nombraba. Así, clasifica como básicos los siguientes principios que entiende deben regir las actuaciones realizadas por el mediador:

1. Voluntariedad y libertad de las partes, así como de la persona mediadora, por lo que, deberán acudir a mediación por decisión propia, asumiendo y respetando los principios, el proceso, y a las partes, además de a la persona mediadora.
2. Neutralidad e imparcialidad por parte de la persona que realiza la mediación. El mediador no podrá posicionarse. Tendrá que mantener distancia sobre el asunto a mediar, y dirigirlo desde la objetividad.
3. Igualdad de las partes durante el proceso de mediación. Disfrutarán de los mismos derechos, así como del mismo trato por parte del mediador.
4. Confidencialidad y secreto profesional. Toda la información y documentación que se utilice en el proceso de mediación, tendrá solo validez para llegar a los acuerdos que deseen las partes, no pudiéndose utilizar en otros procesos, para otro beneficio o hacerlos públicos.
5. Flexibilidad. La mediación destaca por su permisividad a la hora de organizar los encuentros y reuniones necesarias para desarrollar el proceso.

3.1.4 Fases en el proceso de la mediación

El proceso de la mediación consta de unas fases, con las cuáles, después de su ejecución, se espera llegar al acuerdo satisfactorio tan esperado y designado como meta final de la mediación.

Es importante que se sigan siempre, pero además, y sobretodo, tener en cuenta las habilidades y competencias del mediador para seguir las de una manera en las que se puedan modificar mínimamente, pero en beneficio del proceso y de las partes, así como de la comodidad del profesional, para beneficiar su postura respecto a las técnicas que haya adquirido en mayor o menor medida, e igualmente, las haya hecho suyas según para plasmarlas en el procedimiento de la realización del proceso teniendo en cuenta además de sus características, las características de las partes y las del conflicto a tratar.

Por ello, antes de comenzar con las fases, como planificación inicial de la mediación, según De Diego y Guillén (2012), se deberían de contestar a una serie de preguntas antes de empezar con el proceso de la mediación. Estas son las preguntas:

- ¿Quién debe o no participar en el esfuerzo mediador?
- ¿Qué procedimiento y/o papel se utilizará?
- ¿Qué cuestiones, intereses y alternativas de acuerdo son importantes para las partes?
- ¿Cuáles son las condiciones psicológicas de las partes?
- ¿Cuál es el plan general de las primeras negociaciones conjuntas en presencia del mediador?
- ¿Cómo serán identificados y ordenados los puntos a tratar en la agenda de trabajo?
- ¿En qué forma se definirán las normas y pautas de conducta?
- ¿Cómo se va a educar a las partes acerca del procedimiento?
- ¿Qué dificultades se prevén y cómo se piensa hacerles frente?

Por todo lo anterior, según Sheppard (1991), las fases de las que debe constar el proceso de la mediación son las siguientes:

1. Fase de definición del conflicto: en esta fase se conocerán las partes en este nuevo ambiente y, probablemente, conocerán, de igual forma, por primera vez a la

mediación. Darán a conocer cuál es el antecedente y las causas del conflicto, así como que se buscará la información necesaria, e igualmente, las partes darán mayor conocimiento sobre cada una de ellas para poder, finalmente en esta etapa encontrar alternativas.

La persona mediadora tendrá como meta principal de esta primera fase que forma el proceso de la mediación el orientar la intervención y ver que posibles soluciones habría al conflicto planteado.

2. Fase de discusión: en esta segunda fase de la que en su totalidad formaría el proceso de la mediación encontramos el objetivo de clarificar la información y que cada parte se expresa según crea conveniente, siempre desde el máximo respeto hacia a la otra parte, e incluso, hacia la persona mediadora.

Por tanto, podemos afirmar que en esta fase también se expondrán los distintos puntos de vista de una parte y la otra, así como la percepción que tienen cada una del conflicto, facilitando información y datos relevantes del este para poder trabajar más específicamente en su análisis.

3. Fase de selección de alternativas: cuando pasamos a la tercera fase buscamos el filtrar la información para, poder así, encontrar la mejor alternativa, por ello, se necesitará consenso entre las partes para conocer cuál la que toman como mejor opción a su conflicto. Esta comunicación, como el resto que se dé entre las diferentes fases deberá llevarse a cabo sin perjuicios y en pro de una solución equitativa y justa.
4. Fase de reconciliación: En último lugar, sí todo fue según la previsto, seremos partícipes de la reconciliación tras la decisión, es decir, la opción que como mejor opción se haya tomado según las partes, para darla valor y conocer que pros o contras podrían tener si eligiesen esa opción.

Finalmente, disipadas las dudas, se refuerza la legitimidad de la opción adoptada, y pasaría a formarse como el acuerdo satisfactorio que tiene como meta final la mediación.

La clasificación de las fases, anteriormente realizada, se considera como la más general y, a mi parecer la que se debiese de usar, pero fuera de mi opinión particular, podemos encontrar otras que, igualmente, merecen ser dignas de exponer como la de Pérez Serrano y Péres Guzmán (2014) que además denotan mayor actualidad. Estos autores, clasifican el proceso de la mediación en las siguientes fases que se encontrarán enumeradas:

1. Hablar con cada una de las partes implicadas.
2. Sentar a las partes a negociar.
3. Informar de la situación.
4. Organizar y jerarquizar la información.
5. Concretar las alternativas.
6. Llegar a un consenso.
7. Finalizar con un acuerdo.

3.1.5 Modelos de la mediación

Los principales modelos de la mediación son realmente importantes para su funcionamiento, y conocidos por todas aquellas personas que, aunque mínimamente, hagan uso de la mediación.

Los modelos nos ayudan a establecer los fundamentos teóricos de la mediación que después se aplicarán a las fases del proceso, las cuales, hemos nombrado y explicado en el anterior apartado, para, finalmente alcanzar los objetivos por los que la mediación existe y funciona, además de que cada vez con mayor fervor y responsabilidades.

Se destacan tres modelos (De Diego y Guillén, 2012), siendo estos:

1. Modelo Transformativo (Bush y Folger, 1994): este modelo tiene el objetivo de modificar la relación existente entre las partes teniendo como fin último y punto clave el conseguir que el acuerdo tenga como resultado el cambio en la relación de las partes en conflicto.

Las reuniones se pueden dar tanto conjuntas como individuales, o “caucus” como se denomina a aquellas reuniones que, en un proceso de mediación, el cual se espera que haya dos partes, se tiene una reunión únicamente con una de ellas, que, partiendo del principio de igualdad, después de realizará esta otra reunión

individual con la otra parte. Todo ello, funcionará según la necesidad que atienda al mediador, al conflicto y, como no, a las partes.

En este caso, se entenderá como conseguido y correctamente usado el modelo transformativo, o por lo menos, podemos hablar de que se han conseguido los objetivos que se buscaban cuando se dé lugar a un cambio en las partes que derive a una mejora de la situación que en un principio presentaban.

2. Modelo Tradicional-Lineal (Fisher y Ury, 1989): este modelo resulta ser un modelo adaptado del modelo de negociación de la Escuela de negociación de Harvard.

En este caso el objetivo es identificar y satisfacer los intereses, aunque, a priori, no sean compartidos, como no, por las partes. Se busca separar a la persona del problema, concentrarse en los intereses de las partes, como afirmábamos, y no en las posiciones que, muchas veces son las que verbalizan. Inventar opciones de mutuo acuerdo e insistir en la aplicación de criterios objetivos.

Aquí es importante destacar que la comunicación se realiza de manera lineal, donde las dos partes dan sus puntos de vista y se intenta que siempre actúen desde el futuro, y no presten demasiada importancia al pasado.

Las reuniones, durante este modelo se realizarán con las partes, aunque siempre podrán llevar a cabo un “caucus” pues, estas reuniones individuales definidas anteriormente, ya forman parte del proceso de la mediación.

Son necesarias para, cuando se abordan temas que, bien las dos partes, o simplemente una de ellas no esté dispuesta a tratar en presencia de la otra parte, pueda expresarse sin contras, pues el mediador no podrá airear ninguna de esta información en reuniones conjuntas, y mucho menos fuera del proceso debido al secreto profesional y la confidencialidad del proceso, destacada como otro principio imperante.

Además, el uso del caucus es necesario, además de por la siguiente razón, que es la base, para evitar el estancamiento del proceso, pues si hay ciertos temas que no deseas tratar delante de la otra parte, no se expresará con libertad, otro de los

principios necesarios para el correcto funcionamiento del proceso de mediación, y, por ende, el proceso no surtirá los efectos que se buscan y, por los cuáles la mediación se entiende como aventajada manera de solución de conflictos.

3. Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb): es este caso se entiende la mediación como un procedimiento que ayuda a las partes a encontrar una forma de gestionar las disputas, más que para resolver un conflicto en concreto.

Por ello, podemos afirmar que llegar a un acuerdo satisfactorio es importante, pero no es el objetivo único de la mediación en este caso pues, también se busca el modificar las relaciones entre las partes.

Este modelo hace referencia al porqué del conflicto y sus consecuencias y tiene como punto vital la comunicación, por la que, a través de ella, se busca cambiar los discursos para que sean más beneficiosos para el entendimiento entre las partes.

El objetivo propio del modelo es originar la reflexión, para cambiar el significado, haciendo lo mismo con la historia, y finalmente podremos lograr un acuerdo, que, aunque no sea la meta fundamental, nos demostrará que los anteriores pasos funcionaron correctamente y podremos celebrar igualmente, una nueva correcta comunicación entre las partes.

En cuanto a las reuniones, al principio se llevarán a cabo entrevistas individuales en busca de la relación y análisis de la situación para finalmente dar paso a las reuniones conjuntas y así, comenzar a trabajar las condiciones del acuerdo.

Como en el resto de casos, existen varias clasificaciones respecto a los modelos que se deberían de englobar dentro de la mediación, pero después de una larga investigación, denote que los comunes, más prácticos, o incluso, más usados, son los que aquí hemos expuesto, por ello fue que se eligieron. Denotan resultados en la práctica de la mediación y eso, es más importante que cualquier teoría, que, aunque necesaria, en base a la práctica se conoce cuál será su utilidad y el futuro uso que se realizará de ella.

3.1.6 Tipos de mediación.

La mediación es una disciplina profesional que tiene diversos ámbitos en donde puede darse, básicamente siempre que existe un conflicto. Podríamos clasificar estos ámbitos según las personas y el rol que adquieren dependiendo de la situación y es por ello, por los que los ámbitos serán distintos y la manera en la que se realizará el proceso de la mediación también.

Tanto es así que hemos clasificado en tipos la mediación de esta manera:

1. Mediación civil y mercantil: en este caso, y prácticamente, debiéramos de usarla como guía para el resto de los casos, aunque así aparece reflejada tenemos la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

En lo civil se tratarán temas de contratos y obligaciones civiles, como pueden ser las hipotecas, arrendamientos, testamentos, compraventas, mediación en comunidades de propietarios, entre otros; por su parte en el ámbito mercantil nos ceñiremos más a conflictos entre empresas, empresarios, socios, incumplimientos de pagos, etc.

2. Mediación familiar: esta resulta ser el grosor de la unión entre la mediación y el Trabajo Social y se refiere a los conflictos que surjan dentro del seno familiar, incluyendo, claro esto a padres, madres, hijos, abuelos, parejas o incluso, teniendo en cuenta, a la familia más extensa.
3. Mediación escolar: aquí se tratarían los conflictos que surgirían entre el alumnado y el profesorado, entre el alumnado en sí, o entre el personal del centro educativo.
4. Mediación comunitaria y/o social: se dará pie a los conflictos que surjan entre los jóvenes y vecinos y en las comunidades de propietarios. Podría adquirir el nombre, de igual modo, de mediación vecinal.
5. Mediación sanitaria: la mediación en este caso aparecerá cuando los conflictos tengan lugar entre profesionales sanitarios, pacientes y profesionales de la sanidad o entre los pacientes. Podríamos ampliar el concepto a la institución sanitaria y el profesional, o el paciente incluso y entre cualquier otro organismo que esté relacionado y tenga como competencia la sanidad.

6. Mediación intercultural: atiende a los conflictos que podrían surgir por problemas en la falta de conocimiento del idioma, tradiciones, patrones, costumbres, es decir, tienen lugar sobre todo por diferencias culturales.
7. Mediación empresarial o laboral: en este caso se tendrán en cuenta aquellos conflictos que se den dentro de una empresa, donde las personas realizan sus funciones laborales diarias. Podríamos incluso afirmar que sirve como recurso dentro del departamento de Recursos Humanos ya que los conflictos que aquí se resolverán tendrán que ver con el empleado y el empleador y entre empleados o, como no, empleadores. Es decir, cualquier conflicto que se dentro de una empresa entre cualquier persona que forme parte de esta.
8. Mediación penal y penitenciaria: en cuanto a la penal se abordará la mediación como resolución de conflictos entre la víctima y el victimario y, por el contrario, en el caso de la mediación penitenciaria, se tendrá en cuenta la mediación para aquellos conflictos que surjan entre presos o entre funcionarios y presos, así como entre los propios funcionarios que realizan su labor dentro de ese ámbito penitenciario.

3.1.7 Ventajas de la mediación.

La mediación como proceso extrajudicial de conflictos ha adquirido, sobre todo, en los últimos años, una gran importancia a la hora de solucionar los conflictos que se daban en los diferentes ámbitos que antes enumerábamos.

Todo ello se debe a los grandes beneficios que esta supone para las personas que así se someten al proceso de mediación, y, además, tenemos que tener en cuenta la gran variedad de profesionales de otras disciplinas que después de terminar sus estudios se decantan por la mediación como formación como complementar la suya propia.

Por ello, es de especial importancia conocer cuáles han sido las ventajas que han hecho que la mediación consiga tan buenos resultados y que cada vez más profesionales y personas decidan plantearse el superar sus diferencias, respecto a la otra parte inmersa en el proceso, a través de la mediación.

Así, según Fariña Rivera y González (2013), destacan como ventajas de la mediación las siguientes:

- Facilita la pacificación de conflictos y la resolución de la controversia a la vez que desarrollamos habilidades con la resolución de problemas.
- En ocasiones tiene efectos terapéuticos.
- Favorece el empoderamiento y la capacidad resolutoria de las personas.
- Las soluciones a la controversia y toma de decisiones no recaen en extraños.
- El carácter flexible de la mediación extiende el momento de la iniciación a cualquier etapa del procedimiento judicial.
- Se respeta la privacidad y confidencialidad de los momentos más íntimos y comprometidos.

Igualmente, me gustaría destacar en beneficio ya no solo del proceso, sino de la persona que se somete el proceso de la mediación, que esta admite la colaboración de las partes en igualdad de condiciones, así como que tienen la total libertad de decidir si deciden comenzar con el proceso o no, y de tratar todos aquellos temas que desean, se buscan sus intereses y trabaja en pro de la comunicación entre las partes generando menos estrés además de un menor gasto económico.

Por todo lo anteriormente nombrado, que no es poco, podemos entender porque la mediación ha adquirido tanta relevancia en nuestra sociedad en los tiempos actuales, y porque se espera de ella que, en un futuro, siga haciéndolo.

3.2 EL MEDIADOR

3.2.1 Concepto

El mediador es la persona que se encargará de ser ese tercero imparcial en el conflicto que dirigirá todo el proceso de la mediación.

Por ello, podríamos definirle como aquella pieza fundamental dentro del proceso de la mediación, ya que, aunque la mediación este bajo unas bases teóricas, sin estos profesionales, los mediadores, y sin tener las habilidades y el conocimiento de las técnicas que debe, la mediación no hubiese adquirido tanta importancia.

Así, Souto (2010), define al mediador/a como la figura que interviene entre dos partes, cuya función principal es la de actuar como hilo conductor para que las partes implicadas solucionen el conflicto.

3.2.2 Objetivos del mediador

El mediador deberá seguir estrictamente los objetivos base con los que cuenta la mediación, y que según Guillén (2004) son los siguientes:

- Mejorar la comunicación entre las partes o restablecerla.
- Mejorar las relaciones entre las partes.
- Encontrar soluciones pactadas y adecuadas a cada situación concreta.
- Tener en cuenta las necesidades de cada miembro.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad.
- Desarrollar un proyecto de acuerdo.

El mediador debe seguir estos objetivos expuestos para conseguir que el proceso de la mediación funcione correctamente, además de para verse considerado como un correcto mediador y conocedor de la disciplina profesional que ejerce.

Por lo tanto, es de gran importancia que además de tener conocimiento sobre ellos, ligue el proceso de la mediación y la forma en la que usa las tácticas, técnicas, habilidades y conocimientos en beneficio de estos, y de conseguir la meta final de la mediación; un acuerdo satisfactorio donde las partes se sientan cómodas en su desarrollo.

3.2.3 Características y habilidades del mediador

El mediador, como profesional de una disciplina, que, en este caso es la mediación, deberá contar con unas cualidades, las cuáles le favorezcan en el qué hacer de su trabajo diario y denote conocimiento, y devoción por la realización de sus funciones.

Primeramente, según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 11 se especifican las condiciones que debe tener toda persona para ejercer como mediador. Siendo estas las siguientes:

- *Podrán ejercer como mediadores las personas que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos civiles.*
- *La persona mediadora, debe contar con una formación específica para ejercer la mediación, la cual adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas.*

- *El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.*

Y, de manera práctica, algunas de las habilidades que debe contener un mediador que vaya a realizar el cometido de la mediación correctamente están explícitas en la enumeración que realiza Fernández (2009) donde afirma que el mediador deberá ser capaz de:

- Abrir o fomentar los canales de comunicación.
- Ayudar a las partes a reconocer los derechos de los otros.
- Ser facilitador del proceso.
- Ser instructor.
- Multiplicador de los recursos, suministra asistencia procesal a las partes.
- Explorador de problemas.
- Agente de la realidad.
- Víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad.
- Ser líder.
- Ser el sustituto de la responsabilidad individual.

A lo que Whatling (2013) añadió la originalidad de ideas, la naturalidad, autoridad reconocida y respetada y la resiliencia.

Y, por su lado, Zaera, Monzón y Olmedo (2013) incrementan esta lista de cualidades, que deben desarrollarse en un mediador, con habilidades tan básicas como son:

- La escucha activa.
- La imaginación.
- La soltura
- La solvencia
- El interés
- La formación continua.

Por todo ello, podemos denotar que, el mediador, en pleno uso de sus facultades y adquiriendo igualmente una serie de habilidades en el trascurso de sus estudios como mediador, deberá como profesional del ámbito de lo social contener, desde el seno de su

experiencia y forma de relacionarse con el resto de personas, incluso, desde mi punto de vista, en lo más personal, unas características que le hagan denotar el ambiente y forma de superar el conflicto ante el que se expone como profesional.

Es decir, además de todos aquellos aspectos con los que debe de contar de manera formal, así como en la práctica, hay muchos aspectos con los que, a mi parecer, un mediador debe de tener implícitos en su manera de actuar, y, como explicaba, esas herramientas no las da una formación, aunque, si pienso que se pueden adquirir en la práctica, pero de manera muy limitada.

Por tanto, un buen mediador, muchas veces decidirá dedicarse profesionalmente a lo social por su manera de ser, su manera de entender a las personas, la capacidad de ponerse en su lugar, de respetar todo tipo de posición de las partes, sin juzgar, así como que deberá destacar su intuición sobre la situación, la cual, ayudará mucho a que el proceso funcione de manera correcta, pues, desde esta podrá hacer comprobaciones sobre, el tema principal del conflicto, y cuál es el pasado o la raíz del problema que, muchas veces, se piensa, incluso las partes podrían hacerlo, que viene de una actuación a la que, probablemente, y siempre, desde mi opinión, no se le dio demasiada importancia, pero si fue el punto desde donde se desarrolló el malestar entre las partes, aunque incluso una de ellas no fuese consciente. Esto muchas veces es la hipótesis principal de que luego se desarrolle un malestar mayor, que, finalmente, desembocará en los conflictos que nos encontramos en el proceso de mediación.

3.2.4 Funciones y competencias del mediador

El mediador durante el proceso de mediación debe tener en cuenta múltiples factores que tienen importancia y, por tanto, interés para las partes, pues, de no ser así, estos factores evitarán que se consiga un correcto funcionamiento de todo el proceso en sí.

Por ello, el mediador debe tener el control según Sheppard (1991) en los siguientes aspectos del proceso de mediación:

- El control sobre el proceso: aquí el mediador deberá “dirigir la interacción, pero no los aspectos sustanciales que debe incluir”, pues esto formará parte de las

partes y el conflicto que vengán desarrollando y, con el cuál quieren trabajar para encontrar puntos afines.

- Control sobre el contenido: en este caso, el mediador deberá prestar especial importancia a los “elementos a los que se debe de tener en cuenta en el proceso de la mediación, así como darse cuenta de cuáles son los temas concretos que se deben discutir” en dicho proceso, ya que, muchas veces las partes advierten una necesidad, pero no son realmente los intereses que buscan y, por lo que, accedieron a formar parte de este proceso.
- Control motivacional: así como los anteriores forman parte totalmente del proceso de la mediación y parten de la base de la manera que tiene esta de funcionar, el “estimular a las partes y encaminarlas a acciones que facilitan la consecución del acuerdo” es de imperante necesidad.

Se conseguirán mejores resultados y las partes se sentirán mucho más cómodas si además de trabajar junto a ellas se tiene en cuenta de igual modo sus necesidades emocionales, pues, aunque seamos personas, y por ello, entendemos que racionales, las emociones juegan un papel al que hay que prestar especial atención, incluso, me atrevería a decir, que mucho más que a lo que se dice.

- Control por requerimiento: el mediador, como se ha expresado a lo largo de todo momento donde nos hemos referido a él es una parte inmersa en el proceso, pero gracias a los principios que destacábamos anteriormente, tenemos que tener en cuenta que todo lo que realice será desde la neutralidad y la igualdad hacia las partes, por ello no es de extrañar que igualmente deba “dejar trabajar a las partes para que logren la solución”, aunque igualmente “pueda orientarles ante las dificultades que surjan a petición de las partes”.

Puesto que, aunque no sea un terapeuta, es el único real y ampliamente conocedor del proceso cuando, muchas veces, las partes deciden invertir su tiempo en este proceso, por lo tanto, no es raro que, en un momento dado, pidan ayuda sobre cómo seguir solventando sus diferencias respecto al conflicto que nos atañe.

Para todo ello, es importante que el mediador cuente con unas competencias propias básicas, que según Vallejo y Guillén (2008) serían las aquí expuestas:

- Competencias intelectuales.
- Competencias interpersonales.
- Competencias de orientación hacia los resultados.
- Competencias personales.
- Competencias en las relaciones con los demás.
- Competencias de comportamiento dentro de una organización.

3.2.5 Derechos y deberes del mediador

El profesional de la mediación, así como tiene que prestar atención a todo lo expuesto anteriormente deberá tener en cuenta en la realización de la práctica de la mediación que él como profesional de la mediación tiene unos derechos con los que puede contar durante el proceso junto con las partes, o fuera de ellas como mediador que constituye, e igualmente, tiene unos deberes con y para la mediación de cara a que esta funcione correctamente.

En la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, en su artículo 13 “Actuación del mediador” aparecen aquellas directrices que, entre otras, desarrollan los derechos y deberes con los que los profesionales de la mediación realizan su labor.

Tanto es así, que el Artículo 13 de la ley anteriormente nombraba específica lo siguiente:

Artículo 13. Actuación del mediador.

1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.

2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley.

3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

4. *El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.*

5. *Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:*

a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.

b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.

c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

3.3 TRABAJO SOCIAL

3.3.1 Concepto

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social reconocen a este, es decir, al Trabajo Social como “La profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el empowerment y la liberación de las personas para promover su bienestar. Mediante la utilización de teorías acerca de la conducta humana y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interaccionan con sus ambientes. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social” (2001).

3.3.2 Objetivos

El Trabajo Social como disciplina profesional, como el resto de estas, tiene y lucha por sus objetivos. Los cuales parten de conseguir el pleno desarrollo de las capacidades y

oportunidades de la persona usuaria por medio del trabajo del profesional junto con el demandante, para así incrementar su bienestar y calidad de vida en beneficio de una población que cuente con los recursos sociales necesarios para ver sus necesidades básicas, a todos los niveles, es decir, integralmente cubiertas.

3.3.3 Características / Principios

Los principios que abarca el Trabajo Social y a los que tienen que regir los trabajadores sociales la manera de actuar, tanto teórica como práctica, para el correcto funcionamiento de su disciplina aparecen expresamente y explicados de ampliamente en su Código Deontológico, siendo contemplados de manera diferenciada entre los básicos y los generales.

Los principios básicos son la dignidad, la libertad y la igualdad. Así como que, de manera general, los principios que nos encontramos serían el respeto activo, la aceptación de la persona, la superación de categorizaciones, la ausencia de juicios de valor, la individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación. La solidaridad, la justicia social, el reconocimiento de derechos humanos y sociales, la autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, la coherencia y colaboración profesional, así como, en último lugar, pero de imperante necesidad e importante, la integridad.

3.3.4 Funcionamiento del proceso del Trabajo Social

Según el Código Deontológico de dicha profesión, es decir, la del Trabajo Social, sus funciones consisten en “Planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades. Actúan con casos, grupos y comunidades en muchos sectores funcionales utilizando diversos enfoques metodológicos, trabajan en un amplio marco de ámbitos organizativos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores de la población a nivel micro, meso y macro social. Algunas de las funciones se podrán desarrollar de manera interrelacionada, de acuerdo a la metodología específica de la intervención que se utilice”.

Tanto es así que tienen como puntos clave para dirigir su intervención los siguientes “Información, investigación, prevención, asistencia, atención directa, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación, supervisión, docencia, coordinación”.

Como se podrá observar, ya en su Código Deontológico aparece nombrada la mediación, que, aunque en un principio no nos parezca que tenga relación con la mediación como disciplina profesional, de la que vamos a tratar, sí existe conocimiento, aunque a grandes rasgos, de lo que podría ser una disciplina independiente, ya que así se han tratado hasta el momento, pero con grandes coincidencias con el Trabajo Social. Esto nos podría servir como ayuda para unir estas dos profesiones, con, como ya hemos dicho, el objetivo de conseguir mejores resultados para la población y, por ende, para la sociedad en general. Aun así, por el momento, nos queda mucho por investigar respecto al caso.

Igualmente, es importante nombrar cuáles son los instrumentos con los que el Trabajo Social busca conseguir el correcto funcionamiento de su profesión. Estos, enumerados y definidos en el mismo Código Deontológico de la profesión del Trabajo Social son los siguientes:

- Historia social.
- Ficha social.
- Informe social.
- Escalas de valoración social.
- Proyecto de intervención social.

Estas herramientas con las que cuenta el Trabajo Social buscan conocer la situación lo más específicamente de la persona usuaria para conocer la demanda y finalmente desarrollar un diagnóstico para realizar la consiguiente intervención que se crea necesaria además de desarrollar las actuaciones concretas para la mejora de la situación de dicha persona así como que, los trabajadores sociales también se encargarán con la ayuda de dichas herramientas de dirigir un seguimiento de la situación actual y dando cuenta de los progresos.

3.3.5 Tipos de intervención

Los tipos de intervención en Trabajo Social vienen desarrollados en base a unos modelos que el Trabajador Social debe seguir, según el caso que se exponga, es decir, teniendo en cuenta el tipo de persona usuaria que se le presenta, así como la problemática social con la que cuenta esta persona.

El modelo para la ciencia, según Viscarret (2009) “es una construcción simplificada de la realidad, que surge de la teoría y que puede ser constatada empíricamente en la práctica”. El modelo “ofrece una explicación de la realidad y guía la práctica” (De la Red, 1993: 31).

Según Hill (1986), Lutz concibe el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. Según Lutz, en el modelo, aparece definido el fenómeno al que se dirigen los principios de acción, da explicaciones sobre las razones por las que se utilizan dichos principios, aclara los fines a los que sirven los principios de acción y señala los métodos y técnicas que deben ser empleados. El modelo igualmente precisa las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios (Hill, 1986). Es decir, el concepto de modelo no abarca sólo los «cómo» del Trabajo Social sino también sus «cuándo», «dónde», «paraqué» y «porqué». (Viscarret, 2009).

Escartín (1997) señala que cada modelo en Trabajo Social es una mini teoría, una categoría operacional y un instrumento de análisis. Se diferencian de la teoría científica en su reducido dominio y en que no están sujetos a leyes. Por tanto, dependiendo del objeto al que van dirigidos, los modelos contienen en sí una teoría y una práctica diferente; es decir, el modelo lleva implícitos:

- Elementos teóricos que lo sustentan.
- Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- Elementos metodológicos: técnicas.
- Elementos funcionales en la relación a resultados obtenidos.
- Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993).

Estos modelos han ido cambiando según las necesidades de las personas, así como de la sociedad en general, y teniendo muy en cuenta cuáles son las necesidades de la población, ya que estas, como la sociedad, son cambiantes. Por ello, el Trabajo Social ha estado en continuo cambio, y los trabajadores sociales se caracterizan por ese continuo afán de investigación sobre la población a la que tienen que dar servicio. De otro modo, los trabajadores sociales constarían como una figura poco profesional, dato totalmente erróneo, y poco actualizado, lo cual nos hubiese llevado a, como disciplina profesional, desaparecer.

Los modelos que más importancia han tenido a lo largo de los años en los que el Trabajo Social se ha conocido como profesión son los que se exponen a continuación, además de añadir un breve resumen de cada uno para que se entienda cual es la manera de actuar en cada caso, ya que, solo así, se conocerá el verdadero, y más fidedigno funcionamiento con el que opera el Trabajo Social.

Según Viscarret (2009) los modelos y sus características son las siguientes:

1. Modelo psicodinámico:

Pone su atención en mejorar y facilitar el desarrollo de la personalidad de los individuos, que ha podido verse entorpecida por diferentes conflictos psíquicos que han afectado de forma traumática a estas personas, condicionando y explicando la situación en la que se encuentran. Busca tratar e intervenir en el estado «interno» del individuo con el fin de cambiar la conducta «externa». El objetivo es hacer conscientes los conflictos inconscientes y desde ahí mejorar el funcionamiento general de las personas.

2. Modelo conductual-cognitivo:

Se tiene en cuenta el «aquí y el ahora», más que las experiencias del pasado. Según este modelo, hay dos estrategias de tratamiento, que pueden ser utilizadas de forma aislada conjunta: una de ellas consiste en modificar las respuestas del cliente ante los factores que gobiernan su medio ambiente, sin cambiar de forma deliberada este último, y la otra, en cambiar los factores que imperan en el ambiente, como una manera de modificar la «conducta problema». El éxito de este modelo en Trabajo Social radicó en su capacidad para obtener resultados tangibles, medibles y evaluables.

3. Modelo de intervención en crisis:

La adaptación de dicha teoría al Trabajo Social se debe a que la práctica de los trabajadores sociales se desenvuelve en permanente contacto con personas en estado de crisis. Mientras unos pueden arreglárselas con las crisis propias, otros acuden a profesionales para recibir apoyo emocional y profesional. Además, las situaciones de crisis suelen requerir, por lo general, una respuesta inmediata y consejo por parte de los profesionales dentro de un periodo corto de tiempo; por ello este tipo de intervención se suele clasificar dentro de las denominadas terapias breves de intervención.

4. Modelo centrado en la tarea:

Este modelo ha sido desarrollado por completo desde y para el Trabajo Social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo.

Un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

5. Modelo humanista y existencial:

Con este modelo la persona busca autorrealizarse, siendo éste el propósito general que guía sus acciones y da sentido a su vida.

Se denota como elementos de interés el significado subjetivo que las personas atribuyen a sus experiencias y el crecimiento positivo. Lo que pretende explicar es la vida del hombre sano, guiado por una amplia jerarquía de motivos dominados por el autodesarrollo o el cumplimiento de la vocación propia.

Es un modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen, más que unas determinadas técnicas de intervención o una determinada estructuración de la misma (aspectos cruciales en otros modelos), una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el máximo respeto a la persona que necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención. El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización el modelamiento del ser humano, respetando

la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación.

6. Modelo crítico/radical:

Fundamentado en estas bases teóricas, el Trabajo Social crítico sostiene que los usuarios no son ni parcial ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan a los orígenes sociales y a las estructuras sociales como causantes de dicha situación opresiva.

Con este planteamiento, la función del Trabajo Social da un giro radical conforme a lo visto en los modelos precedentes. Entienden que la función del Trabajo Social no puede ser la de adaptar a la persona a un medio que muchas veces le es hostil. Se apuesta por una forma de intervención liberadora desde el Trabajo social, que parta de la base de que el cambio se encuentra en los protagonistas del mismo, en las personas. Son ellos, los usuarios, los que a través de un proceso de toma de conciencia de su situación se transforman en personas activas, en protagonistas del cambio individual y social.

7. Modelo de gestión de casos:

Este modelo aparece en el Trabajo Social como resultado de la preocupación por ofrecer una intervención cada vez más eficiente, eficaz y al mismo tiempo más económica.

8. Modelo sistémico:

Es un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad, ya que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social actual. Igualmente, porque parece acoplarse a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales. Además, propone un modelo de intervención que permite que diferentes métodos prácticos de intervención puedan ser integrados dentro del mismo marco.

Habiendo visto los anteriores modelos con los que cuenta el Trabajo Social, es de importancia destacar que, como opinión propia, y como profesional del Trabajo Social, lo que no quiere decir que el resto de trabajadores sociales piensen igual, los modelos son

una guía teórica para ayudar a los profesionales de dicho ámbito a que dirijan sus intervenciones según crean que un u otro modelo se acerque más a las consecuencias y objetivos que quieran conseguir.

Pero, desde mi punto de vista, y práctica profesional que he realizado y me gustaría realizar en el futuro, destaco que, haciendo un estudio específico de cada modelo, no me decanto por ninguno en especial, creo que cada uno tiene unas ideas y características ideales para cada tipo de problema, ya que, como se sabrá, en el Trabajo Social hay tantos casos como personas existen, pues, el conflicto o la situación es una, pero cada persona le dará su toque personal, y de manera subjetiva cada una de ellas tendrá su punto de vista, además de los sentimientos que la situación le hará desarrollar.

Por ello, creo que todo trabajador/a social deberá conocer las características de todos ellos, y aplicar el que crea que le pueda ofrecer mejores resultados, siempre teniendo en cuenta, que la unión de varios de ellos probablemente sea la solución más asequible para ciertas circunstancias, como bien expresa el modelo sistémico cuando afirma que diversos métodos prácticos de intervención pueden ser usados dentro de un mismo caso.

Aun así, por mi parte, destacaría el modelo psicodinámico, pues es de gran importancia el que los individuos, grupos y comunidades que quieren un cambio, empiecen por ellos mismos, su personalidad, su capacidad de entender la situación y controlar en la manera en la que le afecta.

Igualmente, el modelo centrado en la tarea tiene especial importancia por el hecho de dar importancia a la comunicación y el aprendizaje de la persona, aunque solucionar un determinado problema, solo serviría para limitados casos, ya que, muchas veces el problema final ha sido desarrollado por otros avisos anteriores no solucionados, y para dar fin a este, deberían tratarse, muchas veces, otros.

Y, como no podría ser de otro modo, destaco el modelo humanista y existencial pues tiene a la persona como el centro de la intervención, además de destacar el gran respeto que se le debe procesar, sin discriminaciones de ningún tipo, así como la idea del modelo crítico, la cual me parece ideal y muy realista de que los cambios, como todo profesional debe de tener en cuenta, vienen de los propios individuos y sus decisiones, y por mucho empeño que pongamos como trabajadores sociales, si la persona no toma la decisión de modificar algún aspecto desde su lado más interno, poco se podrá hacer desde el exterior, aunque

tengamos suficientes y experimentadas herramientas y habilidades para la mejora de su bienestar.

Por todo lo anterior, afirmo que, desde mi opinión, en su mayoría, los modelos representados son útiles, y unidos mejor, teniendo en cuenta las características de estos y la modalidad del caso para poder ofrecer un camino más cómodo, tanto para el profesional como para los usuarios, en la búsqueda de la mejora en el bienestar de la persona, grupo o comunidad.

3.4 EL TRABAJADOR SOCIAL

3.4.1 Concepto

El Código Deontológico del Trabajo Social en su artículo 6 define al Trabajador/a Social como *“persona física que acredite estar en posesión de cualquier título oficial que faculte para ejercer la profesión de trabajo social obtenido en alguna de las universidades españolas. Los/las profesionales cuyo título de Trabajo Social haya sido expedido por otros Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar la correspondiente credencial de reconocimiento del mismo para el ejercicio de la profesión en España o de su homologación cuando se trate de títulos expedidos por países terceros”*.

3.4.2 Objetivos del trabajador social

El Trabajo Social según Pérez y Merino (2016) “es una profesión que busca favorecer el desarrollo de vínculos humanos saludables y fomentar cambios sociales que deriven en un mayor bienestar para las personas”.

Por tanto, los trabajadores sociales actuarán “sobre ciertos factores relacionados a las interacciones de los individuos con el entorno”.

Bien es sabido que, estos profesionales del Trabajo Social, buscan fervientemente el cambio en las condiciones sociales que hagan difícil el desarrollo integral de las personas y, por tanto, de la comunidad, por lo que deben tener como finalidad suya propia, haciendo honor a su profesión, el contribuir o incrementar, si fuese necesario, el desarrollo del bienestar social y de la calidad de vida de la sociedad en general.

3.4.3 Características y habilidades del trabajador social

Según el Colegio Oficial de Trabajo Social de León, en su apartado de perfil profesional, este se entiende como “el conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta”.

Así, específica e incluso, diferencia las cualidades y actitudes con las que debe contar un profesional Trabajador Social de esta manera:

Competencias generales. El/la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para:

- Intervenir en los problemas sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación.
- Participar en la formulación de las políticas sociales.
- Contribuir a la ciudadanía activa mediante el “empoderamiento” y la garantía de los derechos sociales.

Competencias profesionales:

- Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
- Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
- Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
- Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas del cliente, así como para las propias y las de los colegas de profesión.
- Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.

- Demostrar competencia profesional.

3.4.4 Funciones y competencias del trabajador social

Según el Estatuto de la profesión de diplomado/a en Trabajo Social/ Asistente Social, elaborado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001) en su artículo 6, la cual corresponde a la Sección Segunda “Principales Funciones Profesionales” las funciones a desarrollar por los trabajadores sociales en su ejercicio laboral diario son:

- a) Función preventiva: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social. Elaborar y ejecutar proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.*
- b) Función de atención directa: responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.*
- c) Función de planificación: es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar en dos niveles:*
 - *Nivel microsocia: se comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales.*
 - *Nivel macrosocia: que comprende el diseño de programas y servicios sociales.*
- d) Función docente: impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de servicios sociales, tanto en las propias escuelas de Trabajo Social como en otros*

ámbitos académicos. Contribuir a la formación teórico-práctica pregrado y postgrado de alumnos/as de Trabajo Social y de otras disciplinas afines. Los diplomados en Trabajo Social/asistentes sociales son los profesionales idóneos para impartir la docencia en materias de Trabajo Social y servicios sociales.

- e) Función de promoción: se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales.*
- f) Función de mediación: en la función de mediación el Trabajador Social/ asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.*
- g) Función de supervisión: ejercer el control de las tareas realizadas por los profesionales, trabajadores sociales y miembros de otras profesiones que ejerzan sus funciones en departamentos o servicios de Trabajo Social.*
- h) Función de evaluación: contrastar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempos empleados. Asegurar la dialéctica de la intervención. Indicar los errores y disfunciones en lo realizado y permitir proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos. Favorecer las aportaciones teóricas del Trabajo Social.*
- i) Función gerencial: se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.*

3.4.5 Derechos y deberes del trabajador social

Según el Código Deontológico de Trabajo Social (2012) del Consejo General del Trabajo Social, y más específicamente, en su capítulo 3 denominado “Derechos y Deberes de los/as trabajadores/as sociales” abarcando del artículo 8 al 47, ambos inclusive, del propio Código de la profesión estos, se dividen en:

A. RELACIÓN CON LA PERSONA USUARIA

Artículo 8.- Los/as profesionales del trabajo social se comprometen a respetar y promover los principios recogidos en este Código Deontológico.

Artículo 9.- Los/las profesionales del trabajo social ejercen su profesión desde el respeto de los derechos humanos fundamentales de los individuos, grupos y comunidades reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos y de las Libertades Fundamentales, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea de 2007, la Constitución Española de 1978 y todos aquellos recogidos en las declaraciones y convenciones reconocidas por la Comunidad Internacional y ratificadas por España.

Artículo 10.- Los/las profesionales del trabajo social toman decisiones justificadas éticamente, en conformidad con la Declaración Internacional de Principios Éticos de la FITS, los Criterios Éticos Internacionales para los Trabajadores Sociales y cuanto se establece en el presente Código Deontológico.

Artículo 11.- Los/las profesionales del trabajo social actúan desde los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional, tal y como se recogen en el Capítulo IV del presente Código.

Artículo 12.- Los/las profesionales del trabajo social tienen la responsabilidad de ejercitar su profesión a fin de identificar y desarrollar las potencialidades fortalezas de personas, grupos y comunidades para promover su empoderamiento.

Artículo 13.- Los/las profesionales del trabajo social, desde el respeto a las diferencias, proporcionan la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su intervención profesional según la identidad de cada cual sin discriminaciones por razón de género, edad, capacidad, color, clase social, etnia, religión, lengua, creencias políticas, inclinación sexual o cualquier otra diferencia.

Artículo 14.- Los/las profesionales del trabajo social trabajan en estrecha colaboración con la persona usuaria, motivan su participación y prestan el debido respeto a sus intereses y a los de las demás personas involucradas.

Artículo 15.- Los/las profesionales del trabajo social, promoviendo el compromiso y la implicación de las personas usuarias, favorecen que éstas se responsabilicen en la toma de decisiones y acciones que puedan afectar a su vida siempre que no vulneren los derechos e intereses legítimos de terceros. Harán el menor uso posible de medidas legales coercitivas, y sólo las adoptarán en favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes.

Artículo 16.- El trabajo social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que agredan a otros seres humanos mediante el terrorismo, la tortura u otros medios violentos.

Artículo 17.- Los profesionales del trabajo Social se comprometen en la intervención social a buscar y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la igualdad de oportunidades, el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social.

Artículo 18.- El/la profesional del trabajo social tiene el deber de proporcionar, basándose en las características y capacidades de comprensión de la persona usuaria, la información necesaria sobre las disposiciones legislativas y administrativas y sobre los derechos, deberes, ventajas, desventajas, recursos y programas pertinentes. Desde estos conocimientos establece la relación profesional

con la persona usuaria, el proceso, los resultados previstos y la posible finalización de la intervención.

Artículo 19.- Cuando por causas diversas no sea posible consensuar las cuestiones que afecten a la persona usuaria, el profesional velará por la elección de los mejores procesos que aseguren que la decisión adoptada es tomada en coherencia con los intereses, deseos y necesidades de aquel/lla.

Artículo 20.- En los casos en que sea necesario derivar la atención de la persona usuaria a otro servicio, el/la profesional del trabajo social lo hará de la manera más favorable para aquella, procurando la continuidad de la intervención.

Artículo 21.- Cuando la acción o actividad de la persona usuaria, de forma real o potencial, presente un grave riesgo (previsible o inminente) para sí o para otros, se procederá profesionalmente, con el consentimiento del equipo en su caso, a solicitar a quien corresponda la limitación cautelar del derecho de autodeterminación.

Artículo 22.- El/la profesional del trabajo social procurará el desarrollo de procedimientos para que la persona usuaria tenga un comportamiento adecuado en la relación profesional basada en el respeto mutuo.

Artículo 23. La situación de poder o superioridad que el ejercicio de su actividad pueda conferir al profesional del trabajo social sobre la persona usuaria, nunca será utilizada por aquel/lla para su lucro, interés o beneficio propio.

B. RELACIÓN CON OTROS/AS PROFESIONALES

Artículo 24.- En los casos en los que exista una intervención simultánea con otros profesionales, el/la profesional del trabajo social debe procurar la coordinación necesaria para que aquella sea adecuada desde el ámbito de sus competencias en el marco de la institución u organización en la que ejerza su actividad.

Artículo 25.- El/la profesional del trabajo social debe recabar el consentimiento de la persona usuaria para la presencia de terceras personas ajenas al acto de intervención profesional, tales como alumnado en prácticas, profesionales en formación, estudio o investigación, voluntariado, etc.

Artículo 26.- El/la profesional del trabajo social promueve el intercambio de conocimientos, experiencias e ideas con los/las colegas y profesionales de otras disciplinas a fin de enriquecerse mutuamente y mejorar la intervención social.

Artículo 27.- El/la profesional del trabajo social preste desinteresadamente y orientación y guía, así como atención a las demandas, con la máxima diligencia a los/as colegas que lo soliciten.

Artículo 28.- El/la profesional del trabajo social debe registrar y archivar debidamente la documentación realizada a fin de poderla transferir o derivar a los profesionales correspondientes para evitar reiteraciones o retrocesos en la actividad profesional.

Artículo 29.- El/la profesional del trabajo social evalúe con criterios objetivos y rigurosos y de manera leal y respetuosa tanto su trabajo como el que le corresponde hacer en equipo.

Artículo 30.- Las relaciones entre los/las profesionales del trabajo social deben regirse por los principios de profesionalidad, coordinación, colaboración y respeto recíproco, evitando la competencia desleal.

Artículo 31.- Para participar en la selección de colegas y otros profesionales el/la profesional de trabajo social lo hará de acuerdo con los criterios éticos contenidos en este Código Deontológico. En todo caso deben tenerse en cuenta criterios de igualdad, no discriminación, publicidad, mérito y capacidad.

Artículo 32.- En las peritaciones el/la profesional del trabajo social mantendrá el más absoluto respeto personal al colega de la parte contraria o al autor/a del trabajo profesional al que se refiera la peritación, evitando cualquier tipo de descalificación subjetiva y ciñéndose a los aspectos técnicos de la cuestión controvertida. Deberá limitarse a emitir contenidos de estricta índole técnica-profesional.

Artículo 33.- Cuando un/a profesional del trabajo social conozca que otro/a colega incumple las normas del presente Código Deontológico debe comunicarlo por escrito a la organización colegial correspondiente.

C. RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES

Artículo 34.- Los/las profesionales del trabajo social se han de implicar profesionalmente en los derechos e intereses de la persona usuaria informando, cuando ello sea necesario, a la autoridad competente y a los organismos colegiales acerca de las violaciones de Derechos Humanos, malos tratos o cualquier actuación cruel, inhumana o degradante de que sea víctima cualquier persona de los que tuviere conocimiento en el ejercicio profesional, incluso cuando las personas consientan la situación en la que se encuentran.

Artículo 35.- El/la profesional del trabajo social asumirá los principios de este Código y la promoción de derechos y deberes sociales en las organizaciones y entidades en las que ejerza su actividad, apoyando responsablemente y de manera activa, en la medida de sus posibilidades, los procesos orientados a la mejora de la calidad de los servicios sociales.

Artículo 36.- El/la profesional del trabajo social ha de conocer la normativa, la organización y el funcionamiento de la entidad en la que trabaja, respetando sus objetivos. En caso de que aquellos sean contrarios total o parcialmente a los principios básicos de la profesión, el/la profesional actúe en conformidad con lo establecido en el presente Código. En caso de conflicto entre la dependencia laboral y el respeto a los principios de la profesión que pudieran generar acciones

incompatibles con los principios éticos o la calidad o eficiencia profesional en beneficio de la persona usuaria, el/a profesional podrá recabar el apoyo y en su caso el amparo del Colegio Profesional.

Artículo 37.- El/la profesional del trabajo social, para mayor eficacia y eficiencia de las organizaciones y sus servicios, y en beneficio de las personas usuarias y de la comunidad, debe promover la participación en la mejora de las políticas sociales, en la planificación y organización, en los procedimientos y protocolos, en los estándares de calidad y el código deontológico de la institución u organismo donde presta sus servicios.

Artículo 38.- El/la profesional del trabajo social, al informar con regularidad de su actividad a los responsables de la entidad donde preste sus servicios, hágalo dentro de los límites compatibles con la confidencialidad, el secreto profesional y los principios básicos de la profesión, tal y como se desprende de este Código.

Artículo 39.- El/la profesional del trabajo social debe dar a conocer a los/las responsables o directivos/as de la institución u organismo donde presta sus servicios, las condiciones y los medios indispensables para llevar a cabo la intervención social que le ha sido confiada, así como todo aquello que obstaculice su labor profesional.

Artículo 40.- El/la profesional del trabajo social dispondrá de autonomía para elegir y aplicar en la elección y aplicación de las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales. Así mismo, tiene derecho a solicitar de la organización donde preste sus servicios la oportunidad de formarse y actualizarse en todas aquellas materias que repercutan en un mejor desempeño de su acción profesional.

Artículo 41.- El/la profesional del trabajo social, en relación con la organización y el trabajo en equipo, tenga en cuenta que la documentación profesional está sujeta a criterios de confidencialidad, por lo que su uso queda limitado por y para el

objetivo profesional de que se trate. Solicite las medidas de seguridad necesarias para garantizar dicha confidencialidad.

Artículo 42.- El/la profesional del trabajo social debe tener una visión global del trabajo a realizar en la institución u organismo en los que presta sus servicios, y establecer prioridades con criterios objetivos acordes con la misión de la entidad y en función de las necesidades detectadas en la realidad social.

Artículo 43.- El/la profesional del trabajo social, desde el marco de sus competencias profesionales en la organización de la que forma parte, ha de facilitar la cooperación con las entidades y organizaciones afines, cuyas políticas y programas vayan dirigidos a proporcionar servicios adecuados y promover la calidad de vida de los usuarios.

Artículo 44.- El/la profesional del trabajo social vele para que los informes realizados, a petición de su entidad o cualquier otra organización, permanezcan sujetos al deber y al derecho general de la confidencialidad. En cualquier caso, la entidad solicitante quedará obligada a no darles difusión fuera del objetivo concreto para el que fue recabado en los términos que se establecen en el siguiente Capítulo.

Artículo 45.- Ante prácticas no éticas de alguna organización o entidad, que lesionen los derechos y/o la dignidad de la persona usuaria, el/la profesional del trabajo social comunicará la situación a la Comisión Deontológica de la respectiva organización colegial.

Artículo 46.- El/la profesional del trabajo social desde su responsabilidad principal hacia la persona usuaria proponga los necesarios cambios de política, procedimientos y actuaciones mediante los canales apropiados con los que cuentan las entidades y organizaciones. En el caso de que éstas limitaran la responsabilidad en su actuación y persistan lesiones y vulneración grave de los derechos de la persona usuaria, si se agotan las vías de soluciones adecuadas, recórrase a instancias superiores o a la más amplia comunidad de intereses.

Artículo 47.- El/la profesional del trabajo social, de acuerdo con los principios básicos recogidos en este Código, según el marco de la intervención profesional (en relación con la persona usuaria, con otros profesionales y con las instituciones) y en los supuestos profesionales en los que la aplicación de la norma o mandato institucional suponga un conflicto con sus principios éticos, religiosos o morales, podrá invocar el derecho al acto individual de objeción de conciencia sin perjuicio de asumir posteriormente las responsabilidades derivadas de dicho acto.

Igualmente, y para que nos demos cuenta de lo unidas que están, la práctica profesional del Trabajo Social con la de la mediación el Consejo General del Trabajo Social, el mismo que desarrollo los anteriores artículos respecto a la práctica del Trabajo Social y sus derechos y deberes hacia las tres vertientes con las que tiene que lidiar, realizó “con objeto de promover la mediación en Trabajo Social y la excelencia de su práctica” un Código de Conducta donde se recogen “las líneas de trabajo a seguir desde la estructura colegial en el nuevo contexto legal y el marco de actuación de los/as profesionales del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica”. Por las que, en su capítulo III y IV regulan la relación con las partes y con otros profesionales y con la institución donde ejerce la mediación, respectivamente, cuando ejercen los/las trabajadores/as sociales como profesionales de la Mediación.

Estas normas que guiarán el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales cuando trabajen de igual modo como mediadores son:

Capítulo III. Relación con las partes

- *El/la trabajador/a social mediador/a deberá abstenerse de mediar si ha existido relación personal o profesional previa con las partes, salvo que, informadas las partes de esta circunstancia, prestaran no obstante su consentimiento a la intervención del/a mediador/a y éste pueda garantizar que dicha circunstancia no afectará a su imparcialidad.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable, con el cliente de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión.*

- *El/la trabajador/a social mediador/a desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en la Ley.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a tendrá responsabilidad de lograr un proceso seguro, garantizando idénticas oportunidades para todas las partes implicadas, dejando la responsabilidad a éstas acerca del contenido del acuerdo alcanzado*
- *El/la trabajador/a social mediador/a una vez aceptado el cargo, deberá desempeñarlo hasta el final del procedimiento de mediación, circunstancias sobrevenidas que le impidan seguir cumpliendo con sus obligaciones, pueden llevar a la renuncia del mediador o mediadora.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a en caso de renuncia tendrá obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.*

Capítulo IV. Relación con otros profesionales y con la institución donde ejerce la mediación

- *El/la trabajador/a social mediador/a se esforzará en todo momento para promover la mediación como medida eficaz para la resolución de conflictos.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable con los colegas, de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión y el cumplimiento con la filosofía de la mediación.*
- *El/la trabajador/a social mediador/a derivará los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.*

Es más, ya en el Código Deontológico del Trabajo Social en su artículo 40 se afirma la posibilidad de utilizar la mediación dentro de la práctica del Trabajo Social, pues afirma que el profesional del Trabajo Social podrá utilizar cualquier técnica, medio y condición que le sea favorable para resolver el caso en el cual está trabajando, si tiene la formación y los recursos necesarios para ello, así como que, podrá seguir formándose respecto a estas nuevas herramientas para mejorar la calidad de sus intervenciones.

Por lo tanto, desde el principio, hemos podido demostrar que el Trabajo Social y la mediación realmente están muy vinculados y los objetivos que aspiran conseguir, al parecer, están muy cercanos. Tanto es así que, desde mi punto de vista y, hasta el momento, sin contras respecto a la vinculación de la mediación y el Trabajo Social podemos afirmar que los dos disciplinas tienen herramientas, formas de actuar y códigos establecidos, los cuáles, muchas veces muy parecidos además de que entre ellos se nombran como opción asequible a llevar a cabo en la intervención o proceso del otro y

además, de manera muy beneficiosa si se utilizan de manera coordinada y responsable, así como que el profesional que pone en práctica las herramientas de la otra disciplina sea totalmente conocedor/a tanto de una como de la otra para el correcto funcionamiento del caso que se esté tratando.

4. MARCO JURÍDICO

A continuación, se verán todos los documentos jurídicos que hablan de la mediación, comenzando primeramente por la Unión Europea, para continuar con el ámbito nacional y desembocar en cada Comunidad Autónoma perteneciente al territorio español.

Estos textos intentan explicarla, dar respuestas sobre toda aquella situación donde la mediación tiene cabida. Exponen y enumeran los pasos para conseguir la solución propuesta por estos mismos escritos. Igualmente, la formación que se espera de los profesionales, sus derechos, deberes y obligaciones. Además, destaca los principios que tiene como base, las herramientas y recursos que existen y toda aquella información a tener en cuenta para implementar en nuestra sociedad esta disciplina, que, aunque no nueva, si novedosa su forma de proceder, y, sin pasar por alto los beneficios que de ella se adquieren.

Es de real importancia conocer a que documentos asistir para encontrar la información más fidedigna, siendo tanto profesional como usuario, para conocer el concepto y los contenidos de la mediación. Por ello, se encuentra de gran utilidad tener en cuenta los documentos aquí expuestos utilizando los más vigentes que se encuentran.

4.1 UNIÓN EUROPEA

Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, ubicada en el ámbito de la Justicia, dentro de los métodos alternativos a la vía jurisdiccional. Establece una regulación de mínimos (la intervención de un tercero y la voluntariedad del procedimiento) desde los cuáles, los Estados miembros decidirán qué tipo de mediación quieren para su territorio entre las siguientes:

- Atendiendo al rol de mediador/a: este solo tendrá competencia para conducir el proceso de la mediación y/o también para ofrecer opciones como solución.
- Atendiendo a la manera de inicio del proceso: eligiendo las partes lo que prefieren, como requisito previo a la vía judicial o a propuesta del órgano judicial, teniendo en cuenta que las partes, igualmente, podrán acudir a la vía judicial, si así lo desean, una vez haya finalizado o se haya intentado la mediación sin acuerdo.
- Atendiendo a la naturaleza pública o privada del procedimiento: es decir, por mediaciones llevadas a cabo por Administraciones Públicas o, por el contrario, por organismos o instituciones privadas.

4.2 ÁMBITO ESTATAL

Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, donde se desarrollan los ejes de la mediación, siendo estos tres:

- La desjudicialización, dejando a los tribunales como última vía para la resolución del caso.
- La deslegalización, recuperando el principio dispositivo.
- La desjuridificación, dando a las partes la libertad necesaria para que elijan como desarrollar el proceso y que acuerdo adquirir según sus necesidades.

El Real Decreto Núm. 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrolla La Ley de Mediación 5/2012, de 6 de Julio. De aplicación para los/as mediadores/as y a las instituciones de mediación que realicen sus funciones según lo expuestos en la ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. En este se desarrollan los siguientes aspectos:

- Formación de los/as mediadores/as.
- Publicidad de los/as mediadores/as y de las instituciones de mediación.
- Aseguramiento de la responsabilidad civil de los/as mediadores/as.
- Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.

4.3 ÁMBITO AUTONÓMICO

Andalucía:

- Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Entiende la mediación familiar como un procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que pueden surgir entre una familia o grupo de convivencia. Tiene por finalidad que las partes en conflicto alcancen acuerdos equitativos, justos, estables y duraderos.
- Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 65/2017, de 23 de mayo, por el que se modifica el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Aragón:

- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar en Aragón. Donde se entiende la mediación familiar como el servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del Derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.

Asturias:

- Ley de Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. En la cual, a la mediación familiar se la entiende como aquel procedimiento extrajudicial en el que se trata la solución de los conflictos en el ámbito familiar.

Canarias:

- Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar. Carece de derecho foral, por ello, vincula la mediación a su Consejería de Justicia. Esta ley fue creada con el

fin de regular el proceso de la mediación, realizado por personas físicas o jurídicas dentro de la propia Comunidad Autónoma, hacia parejas de hecho estables o no.

- Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar. Esta ley será aplicada a todos aquellos conflictos familiares entendiéndoles por los que surjan entre cónyuges, parejas de hecho (estables o no), entre padres e hijos, abuelos con nietos, entre hijos o los que surjan entre los adoptados o acogidos y sus familias biológicas, adoptivas o de acogida; preferentemente los relativos al ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, régimen de visitas, pensiones, uso del domicilio familiar, disolución de bienes gananciales o en copropiedad, cargas y ajuar familiar, así como, en general, aquellos otros que se deriven o sean consecuencia de las relaciones paterno-filiales y familiares.
- Decreto 144/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar.

Cantabria:

- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Su finalidad es regular la mediación en Cantabria, facilitar el acceso de la ciudadanía a modalidades alternativas de solución de conflictos, y fomentar la resolución amistosa. La mediación es entendida como aquel procedimiento estructurado en el que dos o más partes en un conflicto o litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su controversia, con la asistencia de un mediador profesional.
- Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria. Se cambió ligeramente el concepto de mediación entendiéndose finalmente esta como aquel procedimiento de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en el que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

Castilla La Mancha:

- Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar. Se constituye la mediación familiar como un método de resolución

extrajudicial de los conflictos familiares, en beneficio sobretodo de los menores y la familia. La mediación familiar, en este caso, es entendida como la intervención, voluntariamente solicitada por las personas interesadas, de una tercera parte imparcial, neutral y profesional que las orienta, asesora y auxilia en la negociación conducente a la búsqueda de un acuerdo que ponga fin a su conflicto familiar.

Castilla y León:

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. Esta ley fue creada para evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso, contribuir a poner fin a los ya iniciados o reducir su alcance, pudiendo tener lugar con carácter previo al proceso judicial, en el curso del mismo o una vez concluido éste.
- Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

Cataluña:

- Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado. En esta ley se entiende por mediación el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial dirigido a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por ellas mismas una solución a los conflictos con la asistencia de una persona mediadora imparcial y neutral, evitando la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir su alcance.
- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado.
- Orden - JUS/428/2012, de 18 de diciembre, por la que se regulan los contenidos básicos y el procedimiento de homologación de la formación específica en materia de mediación en el ámbito del derecho privado.
- Resolución JUS/2896/2012, de 17 de diciembre, por la que se fijan las tarifas en los procedimientos de mediación de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.

Comunidad Valenciana:

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana. En la presente ley se encuentra la mediación familiar entendida como un procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales, y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo. Tiene la finalidad de promover la mediación y facilitar el acceso a la misma, se crea el Centro de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana, dependiente de la Conselleria competente en materia de familia e infancia.
- Decreto 41/2007, de 13 de abril, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de la Generalitat, Reguladora de la Mediación Familiar.
- Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de Mediación de la Comunitat Valenciana. Tiene por objeto regular la mediación, entendida como el procedimiento en el que dos o más partes implicadas en un conflicto o litigio a los que se refiere el artículo anterior intentan alcanzar, de manera voluntaria y por sí mismas, con comunicación y diálogo, un acuerdo satisfactorio sobre la resolución de su controversia, con la asistencia de una o varias personas mediadoras profesionales, en la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias, y de conformidad con la normativa del Estado, fomentando el acceso a la ciudadanía a este método alternativo de solución de conflictos.

Galicia:

- Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar. Regula la institución de mediación familiar en Galicia, como método de intentar solucionar los conflictos que puedan surgir en supuestos de ruptura matrimonial o de pareja para ofrecerles una solución pactada.
- Decreto 159/2003, de 31 de enero, por el que se regula la figura del mediador familiar, el Registro de Mediadores Familiares de Galicia y el reconocimiento de la mediación gratuita.

- Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia. Regula la obligación que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Galicia que tienen de apoyar y proteger a las familias y a sus miembros, y, en especial, a los niños y niñas y adolescentes En su capítulo IV, sección 2.ª se ocupa de la mediación como medio para favorecer el fortalecimiento y la evolución de la familia y de sus miembros, el asesoramiento para facilitar la toma de decisiones y la resolución de conflictos que puedan afectarles, así como de la red de recursos para garantizar su efectividad. En este caso entienden la mediación familiar como el procedimiento de carácter voluntario dirigido a facilitar la comunicación entre los miembros de la familia, a fin de que gestionen por sí mismos una solución a los conflictos que les afecten con la intervención de una persona mediadora, quien actuará de forma neutral, imparcial y confidencial.

Islas Baleares:

- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familias de las Illes Balears. Esta ley se encarga de la regulación de la mediación familiar, las actuaciones de los mediadores y las mediadoras, y el reconocimiento del derecho a la mediación familiar y el deber de las administraciones públicas de las Illes Balears de establecer servicios de mediación familiar. La mediación es entendida como un método de gestión pacífica de conflictos que pretende evitar que se abran procesos judiciales, poner fin a los que se hayan iniciado o reducir su alcance, con la asistencia de profesionales cualificados, denominados mediadores o mediadoras, entre los sujetos para posibilitar vías de diálogo y obtener acuerdos justos, duraderos y estables.

Comunidad de Madrid:

- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid. Regula la mediación familiar realizada en la Comunidad de Madrid por los mediadores/as. La mediación familiar, en esta ley, se entiende como el procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

País Vasco:

- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar. La presente ley tiene por objeto la regulación de la mediación familiar y de las actuaciones de las personas que trabajan en ella, contemplando el derecho a la mediación familiar y el deber de existencia de servicios de mediación familiar integral. La mediación familiar es un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes mediante el diálogo para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar. Por mediación familiar integral se entiende aquella actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social para la atención de conflictos entre los miembros de una familia o grupo de convivencia.

Región de Murcia:

- Orden de 1 de marzo de 2013, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se establecen los precios públicos de los Servicios de Mediación Familiar y de los Puntos de Encuentro Familiar en la Región de Murcia.

Comunidad Foral de Navarra:

- Orden Foral Navarra 147/2007, 23 de julio, perteneciente a los servicios sociales especializados, y con el objetivo de ayudar a los miembros de la familia tras el conflicto en la toma de decisiones de las relaciones personales y económicas.

Por su parte, Extremadura y La Rioja no cuentan con material jurídico propio en referencia a la mediación. Por ello, se deduce que utilizan la normativa establecida a nivel nacional, es decir, realizarán toda función relacionada con la mediación según la Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

5. APORTACIONES INFORMANTES CLAVE

Aparte de las informaciones y estudios que se exponen en el trabajo presente, resulta de interés conocer ciertos puntos de vista de profesionales que trabajan diariamente en la mediación en la provincia de Valladolid.

Así, se decidió ponerse en contacto con algunas trabajadoras sociales, además de mediadoras, para conocer su opinión respecto a la unión en la forma de trabajar entre estas dos disciplinas profesionales, así como, poder conocer su manera de trabajo y las visiones de futuro respecto al tema que aquí se trata, la unión de dos profesiones para adquirir una mejor manera de trabajar y unas consecuencias más beneficiosas para las personas que desean acudir a estos servicios que los profesionales del Trabajo Social junto con la mediación realizan.

5.1 TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PÚBLICO (CEAS)

En el ámbito de lo público se tuvo contacto con la trabajadora social, perteneciente al Ayuntamiento de Valladolid y, al cual, presta servicios, más específicamente en el Área de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria del CEAS Pilarica.

María Luisa Luis Guerra, trabajadora social con un gran bagaje profesional afirmó conocer la mediación como educadora en un centro de menores de Zaragoza, ya que, las situaciones que allí se trataban y los conflictos que igualmente se forjaban, así lo requerían no siendo, la única causa por la cual se decantaba por la mediación, pues de igual modo, en su vida personal también apareció.

Respecto a su opinión respecto a la mediación junto con el Trabajo Social manifestó que es una herramienta que enriquece al Trabajo Social, así como que, ayuda a este a que la persona usuaria consiga el cambio que realmente necesita, haciendo que el concepto asistencial, muy ligado al Trabajo Social, no sea de tanta importancia.

La mediación ayuda a que las partes reflexionen sobre su situación real, teniendo en cuenta la perspectiva de la otra parte, y dejando de lado, su propia reflexión respecto al

conflicto, por lo cual, afirma María Luisa, que generará una transparencia e imparcialidad totalmente necesaria en el proceso de intervención.

Tanto es así que, finalmente podemos decir que ve la mediación como una herramienta totalmente útil, necesaria y enriquecedora que complementa al Trabajo Social, “le suma no la resta”.

5.2 TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PRIVADO (CRUZ ROJA ESPAÑOLA CYL Y ASPACE SEGOVIA)

Dentro del ámbito de lo privado, la entrevista fue realizada a Fátima Barbao Miguelsanz, trabajadora social en Cruz Roja Española CYL y Aspace Segovia, con menos años de experiencia, pero sí, con el Máster en Mediación y Resolución extrajudicial de conflictos.

Fátima, conoció la mediación mientras estudiada Derecho, y afirma que “la mediación es uno de los campos en los que se puede trabajar desde el Trabajo Social”, completándolo.

Igualmente, dice que además de encontrar unas soluciones en las intervenciones más fructíferas, la mediación podría incorporar en el trabajador social, habilidades, competencias y técnicas que le ayudaría a funcionar de manera más efectiva.

“La mediación es una disciplina propia, no es una especialización de Trabajo Social (...), pero si es cierto que todo lo que le aporte son beneficios que le ayudan a conseguir los objetivos de éste”.

Esta trabajadora social no encuentra ningún inconveniente en usar la mediación dentro del Trabajo Social. Además, define como muy gratos los resultados que se adquieren de unir estas dos disciplinas, y no solo para los usuarios, ya que, como dice “(...), es un triunfo para ellos, pero también para una misma”.

5.3 TABLA COMPARATIVA

Ítems	Trabajadora social del ámbito privado (Cruz Roja Española y Aspace Segovia)	Trabajadora social del ámbito público (CEAS Pilarica)
¿Cómo y cuando conoció la mediación?	Estudiando	Trabajando
¿La mediación puede ofrecer algún aspecto notorio al Trabajo Social?	Sí, habilidades, competencias y técnicas	Sí, enriquece las intervenciones y el proceso de transformación del usuario. Hace que el concepto asistencial quede en segundo plano y genera reflexión en las partes, transparencia e imparcialidad.
¿Crees que el Trabajo Social y la mediación se acompañan o se entorpecen?	Se acompañan, haciendo que el Trabajo Social se vuelva más efectivo.	Se acompañan. La mediación funciona como una herramienta para el Trabajo Social.
¿En qué momento en el Trabajo Social se hace uso de la mediación?	Intervención con menores y diversidad de conflictos.	Desde el momento en el que empiezo a comunicarme con el usuario y existe cualquier tipo de conflicto.
¿Existe algún inconveniente en usar la mediación dentro del Trabajo Social?	No	No

¿Existe algún aspecto del Trabajo Social donde la mediación no tenga cabida?	Tal vez en la sistematización de la práctica, la estadística y en los estudios antropológicos.	En la violencia de género es difícil, pero posible para situaciones no muy graves.
¿Cómo se han valorado los resultados obtenidos en las intervenciones?	Muy gratamente, tanto para los usuarios, como para la propia trabajadora social.	Necesarios, útiles y enriquecedores.

Cuadro 1. Comparación entre la opinión de la trabajadora social del ámbito privado y la del ámbito público.

5.4 CONCLUSIONES

El cuadro comparativo y su observación nos lleva a deducir diferentes ideas respecto al funcionamiento entre la mediación y el Trabajo Social, y es que, tanto la trabajadora social del ámbito privado, como la del ámbito público, no tienen ningún inconveniente en que se use la mediación dentro del Trabajo Social, y si existe algún aspecto por el que no tenga cabida, no están seguras del todo, ya que, una, cuando se le preguntó por ello afirmó claramente con un “tal vez”, y la trabajadora social del ámbito público especificó que era “difícil pero posible”, todo ello teniendo muy en cuenta y respetando los principios, por los cuales, se rige la intervención de la mediación.

Tanto la trabajadora social del ámbito privado como la del ámbito público encontraron muy útil, a la par que necesaria y enriquecedora, sin olvidarnos de grata el acompañar la intervención del Trabajo Social con la Mediación.

Por ello, podemos afirmar, y ahora, con respaldo profesional, que la mediación es una disciplina profesional que, hasta el momento, unida al Trabajo Social ha ofrecido grandes beneficios a profesionales y usuarios, haciéndoles entender su posición de una manera realista, dando a conocer la perspectiva de la otra parte involucrada en el conflicto, así como que ayuda a los trabajadores sociales a adquirir otras o nuevas habilidades, técnicas y competencias muy positivas para que, sigan realizando, de manera más efectiva, sus intervenciones, sin olvidar el triunfo que supone, tanto para usuarios, como para los profesionales, el realizar una correcta intervención con mejores resultados.

Igualmente, es importante destacar que la trabajadora social del ámbito privado, la cual, resulta ser más joven, ha conocido la mediación (estudiando), mucho antes que la que cuenta con un mayor bagaje profesional (trabajando), por lo que, podemos deducir que, actualmente, la mediación es una disciplina que está ganando fuerza, y cada vez es más conocida, así como que, las personas que la conocen, lo hacen antes.

Por todo ello, finalmente podemos afirmar que, la mediación, resulta más extendida, y esto, no sería así, si no fuese por los grandes y positivos beneficios que, la aplicación de su proceso nos ofrece, teniendo en cuenta, de igual forma que, por parte de los dos trabajadores sociales entrevistadas, el Trabajo Social y la mediación se acompañan haciéndose a sí mismas más efectivas.

Esto constituye otra de las razones de peso por la que la mediación actualmente, y en un futuro, está y estará adquiriendo mayor conocimiento y, por ello, mayor repercusión en la sociedad, que, junto con el Trabajo Social, según lo visto, podremos afirmar que tendremos un equipo profesional que ofrecerá sus conocimientos y experiencia en beneficio del bienestar integral de las personas usuarias.

6. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

6.1 DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE EL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN

Después de haber conocido por partes e investigado las características de cada aspecto con el que cuentan tanto el Trabajo Social como la mediación, vamos a continuar estudiando la base de estas disciplinas profesionales con el fin de conocer desde Chandler (1985) si realmente, como recalca Perlman “el papel del trabajador social de pensar sobre “los hechos”, evaluando a los clientes y la situación, diagnosticando los problemas, y planeando las mejores soluciones...donde varios elementos específicos del modelo de resolución de problemas del trabajo social pueden ser identificados y contrastados con las fases del proceso de mediación”, o sí, por el contrario según Munuera (2012) aunque “muchas actividades aludidas como mediación puedan parecer indistinguibles del

Trabajo social, hay diferencias notables en ambos procedimientos entre el perfil profesional, filosofía, técnicas, objetivos, y resultados”.

6.1.1 Objetivos

Los objetivos del Trabajo Social son el promover el cambio social, solucionar los problemas que tengan las personas con el resto de su entorno y empoderarles, así como incrementar el bienestar de todas ellas.

Por su lado, la mediación busca encontrar solución a un conflicto por medio de las partes, que lo harán de manera voluntaria, es decir, según el Preámbulo de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles los objetivos de la mediación serían el “facilitar la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto”.

Todo ello, según la Declaración Internacional de Principios éticos de la FITS (1999), “es absolutamente coherente con los objetivos de la intervención en Trabajo Social”, aunque por otra parte, otros autores como Martín (2016) afirma que, “es cierto que pueden compartir entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas”, pero este objetivo funcionaria para la mediación como único y, por el contrario, en el Trabajo social contamos con muchos más y más amplios.

Por ello, podemos afirmar sin ningún temor a equivocarnos que, tanto la mediación como el Trabajo Social comparten objetivos, pero es importante destacar que la mediación se encuentra más limitada respecto a los objetivos que encontramos en Trabajo Social.

6.1.2 Principios

El Trabajo Social y la mediación comparten algunos principios éticos, además de valores como el respeto a la libertad, el respeto por la dignidad de la persona y, el tener en cuenta su situación, capacidades, competencias y habilidades para llevar a cabo un tipo de intervención u otra, ya sea dentro del Trabajo Social o de la mediación.

Como dice Rodríguez (2013) respecto al principio de individualización tanto el Trabajo Social como la mediación la tienen en cuenta “entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a sus decisiones”.

Por su parte, en opinión de Munuera (2012) “junto a los valores del Trabajo Social está la individualización, la participación y el empowerment de las capacidades del cliente. Principios que también se trabajan dentro de proceso de mediación”

En las dos profesiones los principios funcionan como base elemental de su actuación, ya que, si no fuese así, siendo disciplinas de lo social, donde se trabaja diariamente con personas, no se conseguirían los objetivos aspectados, además de que los resultados no serían satisfactorios y tanto el Trabajo Social como la mediación hubiesen desaparecido por falta de coordinación junto con la sociedad y sus necesidades.

No obstante, según Martín (2016) “la existencia de principios éticos comunes al Trabajo Social y la mediación no significa que una y otra intervención compartan su marco ético configurador” ya que, aunque estas dos disciplinas, como se decía antes, trabajan junto a los usuarios, existen otras muchas que también lo hacen. Por ello, los principios que destacamos de estas profesiones deben ser también compartidos por el resto de disciplinas con estas características y, muchas veces, aunque se tengan en cuenta, no forman parte teórica de sus Códigos Deontológicos, es decir, que, aunque presentes, no forman parte de la base de la que esas profesiones sociales deben partir.

Igualmente, Martín (2016) afirma que “los principios deontológicos constitutivos de la mediación, son mucho menos ambiciosos y más específicos que los del Trabajo Social”, igual que se manifestaba anteriormente cuando hablábamos de los objetivos.

6.1.3 Proceso de Intervención

Las fases del proceso de intervención con las que cuenta el Trabajo Social de planificar, programar, proyectar, calcular, aplicar y coordinar se encuentran también disponibles en la mediación, pero según Martín (2016) “su alcance y naturaleza son totalmente diferentes a los que presenta en el Trabajo Social” pues, en la mediación “se refieren y limitan a unas objetivos muy concretos y puntuales”.

Martín (2016) destaca otras diferencias de la mediación respecto del Trabajo Social, pues esta “no comprende la fase de evaluación y, respecto a la diagnosis, solo llega a la formulación de hipótesis, que el mediador/a constantemente deberá contrastar durante el procedimiento para dirigirlo en la dirección adecuada, nunca para realizar una interpretación diagnóstica”.

De manera contraria, Rodríguez (2013) afirma que “el fenómeno del que se ocupa la mediación está en armonía con las competencias de los trabajadores sociales, en concreto con la referida a la competencia de planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos y organizaciones donde se establece concretamente como competencia de los trabajadores sociales la utilización de la mediación destinada a la resolución alternativa de conflictos”.

De igual modo, Perlman, (1979, citado en Munuera, 2012), en cuanto al método, se manifiesta con las siguientes similitudes:

- “Los dos procedimientos coinciden en la identificación del problema y en la definición de etapas al contemplar los antecedentes y detalles de los problemas descritos. La discusión inicial del problema comienza en la fase de apertura en la mediación y durante la fase de contrato en el modelo de resolución de problemas en Trabajo Social.
- La etapa de identificación de metas del proceso del Trabajo Social es similar a la fase de planificación estratégica en mediación. En ambas etapas se intenta resumir los sentimientos y cambiarlos de orientación.
- La relación terapéutica como procedimiento sistemático es el medio que utiliza el trabajador social para resolver los problemas, relación que también cuida el mediador”.

Haciendo referencia a lo expuesto por los diversos autores, los cuales representan las diferencias y similitudes que podemos encontrar en el proceso del Trabajo Social y la mediación diré que, dependiendo del profesional que lo lleve a cabo se parecerán más o menos entre ellas, pero lo que sí que es cierto, a mi parecer, es que tanto el Trabajo Social como la mediación deben guardar un espacio primeramente, para conocer la historia de vida con la que viene la persona a presentar el conflicto, la necesidad o el interés, y el profesional, tendrá esa información como realmente valiosa para el correcto trato de esta y conocer como dirigir el resto del proceso o intervención.

Igualmente, los profesionales deberán conocer que sentimientos, emociones o incomodidades suscita esa situación en los usuarios para trabajar con ello hacia el objetivo de la mejora del bienestar de estos.

Sí que es verdad que, probablemente la mediación no indague tanto en los sucesos anteriores al conflicto que se presenta, pero en mayor o menor medida, realiza ese estudio para poder realizar las acciones posteriores en consonancia a el caso que se le expone.

Por tanto, aunque hayamos visto y así se ha señalado, que la mediación abarca menos aspectos que el Trabajo Social, el que un trabajador social realizase su intervención mediadora desde su formación primera, es decir, desde el Trabajo Social, nos ofrecería mayor información respecto a la situación planteada en una mediación, y esto que nos ofrece, es información realmente valiosa que puede hacernos desarrollar nuestra acción profesional desde otro punto de vista y más fructífero, ya que, desde mi punto de vista, la información es poder, y cuanto más tenemos y de mejor calidad es, más llevadero será el proceso y mejores los resultados que se pueden llegar a obtener.

6.1.4 Formación del profesional

“Podrán utilizar la denominación de Trabajadores Sociales/Asistentes Sociales los/as titulados/as a los/as que se refiere el párrafo anterior que se hallen incorporados a los Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social/Asistentes Sociales correspondientes al ámbito geográfico en el que se desarrolle la actividad profesional principal, según la Ley estatal de Colegios Profesionales y las correspondientes leyes autonómicas” (art. 2.1 del Estatuto de la profesión de Diplomado/a en Trabajo Social / Asistente Social).

De igual modo, según la Ley Estatal de Mediación 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (art.11), “El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación”.

Tanto en el caso del trabajador social como en el del mediador, deben estar en posesión de un título, en el caso del Trabajo Social, siendo un grado específico, y para el caso de la mediación, los profesionales deberán tener un título que pueden ser distintos entre unos y otros y, además, tener formación en mediación.

Así, como diferencia a destacar podemos afirmar que, en la mediación, la diferencia de profesionales con formación de base podría ser notorio, pues la ley no específica que han debido de estudiar para recibir esa formación para recibir la profesionalidad de mediador.

Aunque Martín (2016) destaca que “esta modalidad abierta de formación deberá proporcionar, en todo caso, conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que prestes sus servicios (...)”.

Por otro lado, podemos destacar como diferencia considerable la duración en los distintos casos de la formación del profesional, ya que, en cuanto el Trabajo Social hablamos de una duración de cuatro cursos escolares para adquirir el título de graduado en Trabajo Social, y, por el contrario, en el caso de la formación específica de la mediación contamos con que tendrá una duración mínima de 100 horas, correspondiendo al menos un 35% de estas a prácticas. Igualmente, se exige una formación continua de las prácticas, al menos cada cinco años, y con una duración mínima de 20 horas.

6.2 DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE EL TRABAJADOR SOCIAL Y EL MEDIADOR

De igual modo que en el anterior caso, y ya vistas las diferencias y similitudes que se han expresado, como no puede ser de otro modo, si han existido estos puntos de unión y discordia entre estas disciplinas, que son el Trabajo Social y la mediación, seguramente encontraremos otras muchas, y de igual modo, de real importancia, entre los profesionales que desarrollan estas dos profesiones, que, aunque muchas veces nos encontremos a trabajadores sociales que desarrollan el rol de mediador, como veremos a continuación, deberán de ser conocedores de cuáles son los límites, y, en definitiva, las diferencias y similitudes con las que tendrán que abordar una u otra profesión, además de que tendrán que tenerlas muy en cuenta a la hora de realizar su labor, para que esta se pueda definir como correcta, y al profesional se le conozca como ideal en el ejercicio de su práctica profesional, tanto cuando desarrolle el Trabajo Social, como cuando esté ejerciendo como mediador/a.

6.2.1 Habilidades

Todo profesional debe ser consciente de las habilidades, competencias y experiencias que posee para forjarse como profesionales de una u otra disciplina.

En este caso, entre las habilidades que debe de tener un mediador y con las que debe contar un trabajador social, en un principio, se puede entender que serán parecidas, y así pienso yo, pues cada vez más trabajadores sociales, en la actualidad, se ven capacitados para formarse en mediación.

Y es que, además, siendo dos disciplinas profesionales del mismo ámbito, el social, no parece que, en un primer momento, podamos constatar grandes diferencias, pues si no, probablemente, tendríamos a unos profesionales que trabajan de manera correcta y a otros que no del todo, en referencia a lo que se debería esperar de ellos.

Sin embargo, Martín (2016) sí encontró estas diferencias afirmando que “el rol del profesional en la mediación, al igual que en otros procesos colaborativos de gestión de conflictos, difiere sustancialmente del rol desempeñado por el trabajador social en su ámbito propio de intervención. La diferencia fundamental viene determinada porque el trabajador social, dentro de los contornos delimitados (...), puede ir y llegar más allá que el mediador/a. Por ello, el ejercicio de la mediación y del Trabajo Social por el mismo profesional puede dar lugar (...), a dilemas éticos”.

Por tanto, estas diferencias, aunque desde mi punto de vista, mínimas, deben de ser encontradas y solventadas desde el propio profesional, pues como profesional de estas dos disciplinas, independientemente, deberá saber dar solución y realizar la intervención correcta que la situación del caso necesite y así demande, para, finalmente, poder considerarse un correcto trabajador social, además de mediador, y no dejar que su predominio por una u otra profesión les deje, a él, como profesional y a la profesión en general, como no suficientes para abarcar los objetivos que se les presentan.

6.2.2 Funciones y competencias

Abordando las funciones y competencias entre los mediadores y los trabajadores sociales y gracias a la exhaustiva investigación realizada, podemos afirmar que han sido muchos los autores que han encontrado numerosas diferencias entre estas dos disciplinas, sin hallar verdaderos y de peso puntos de encuentro. Tanto es así que, después de que Martín (2016) enumerase las actuaciones de cada profesional, como ahora se expondrá, afirmó que “el ámbito de actuación que abarca cada una de estas intervenciones profesionales en muy diferente”.

Así, se presentan las actuaciones que Martín (2016) enumeró de una y otra profesión:

- Trabajo Social:
 - Trabajar en un amplio marco de ámbitos organizativos, proporcionando recursos y prestaciones a diversos sectores de la población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
 - Realizar estudios referentes a la planificación, programación, desarrollo y evaluación de las políticas sociales, así como diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos de intervención de ámbito estatal, autonómico y local.
 - Restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual y/o colectivo.
 - Impartir formación teórico-práctica de Trabajo Social y Servicios Sociales.
 - Posibilitar la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
 - Ejercer responsabilidades gerenciales en centros y programas sociales y servicios sociales.
 - Realización de informes sociales.
 - Realización de peritajes sociales.
 - Intervenciones terapéuticas.

- Mediación:
 - Generar un espacio colaborativo.
 - Diseñar y dirigir un proceso de gestión y resolución de conflictos a medida.
 - Facilitar y estimular la comunicación entre las partes.
 - Ayudar a los mediados a un análisis racional del problema, separando las posiciones de los intereses, compatibilizando los intereses recíprocos y adecuándolos a los recursos disponibles.
 - Generar otras percepciones del conflicto más amplias, alternativas a las polarizadas y lineales presentadas por las personas implicadas.
 - Reforzar las dinámicas positivas que favorezcan la adopción de acuerdos y desactivar las negativas que los impidan o dificulten.

- Generar en cada una de las partes confianza en su propia capacidad para conseguir acuerdos (“empowerment”) y generar también confianza en el otro (“recognition”) para la sostenibilidad de los mismos.
- Asistir a los mediados en la negociación de sus propios acuerdos.
- Redacción de acuerdos de Mediación.

Aunque ya se habían enumerado en apartados anteriores las funciones y competencias de las profesiones objeto de estudio, vi necesario plasmar la distinción que realiza esta autora ya que, me gustaría comentar alguna de ellas manifestando, sobretodo, mi opinión, que además en contraria, en referencia a lo que conozco por el momento de la realidad de una y otra profesión, y gracias a la investigación realizada, y es que, cuando habla de “autodeterminación” en Trabajo Social, podemos afirmar que en mediación existe de igual modo, pues son las partes las que tienen la responsabilidad del proceso, y la necesidad de decidir que prefieren según sus necesidades e intereses, sino la mediación no funcionaría como está establecida.

Igualmente, respecto a “impartir formación”, la mediación también debe realizarlo para, por lo menos, darse a conocer y así mostrar con que funcionamiento se gestiona. En cuanto a “posibilitar la unión de las partes implicadas en el conflicto (...)” es una función que, desde mi punto de vista, comparten totalmente.

Cuando habla de “espacio colaborativo” en mediación, confirmo que, en los centros donde se realiza la práctica del Trabajo Social también debemos prestar atención a este aspecto, pues los profesionales cooperaran con los usuarios para realizar una intervención que tanto a unos como a otros resulte cómoda, y así se obtengan los resultados esperados, ya que, es como se debe funcionar. Y es que, desde mi punto de vista, el espacio donde se realizan las intervenciones sociales y donde se desarrolla el proceso de la mediación juega un rol de especial interés en estos casos en los que la/s persona/s son el centro de la actuación.

En mediación destaca el “diseñar y dirigir un proceso a medida”, lo cual, es totalmente aplicable al Trabajo Social, ya que, cada intervención debe ser moldeada por el profesional en beneficio del usuario inmerso en la intervención.

Siguiendo el planteamiento de esta autora, “facilitar la comunicación” es otra de las funciones de importancia en el Trabajo Social, para que estas puedan entenderse y proseguir con la intervención, de igual modo que sucede con la mediación.

“Ayudar a los mediadores a un análisis racional del problema, separando las posiciones (...), compatibilizando los intereses recíprocos y adecuándolos a los recursos disponibles” es otra de las funciones que, con matices, encontramos en el Trabajo Social, pues debemos mostrar a los usuarios la situación real a partir de lo que estos sienten hacia ella, además de que se deben conocer los intereses y posiciones de estos, para finalmente poder trabajar hacia el recurso más asequible y mejor establecido para esa situación.

En el momento en el que dentro de la mediación se refiere a “reforzar las dinámicas positivas (...) y desactivar las negativas (...)” podemos afirmar que, en Trabajo Social se encuentra de igual modo, incluso, los profesionales de esta disciplina favorecerán y darán a conocer a los usuarios sus habilidades y fortalezas, así como sus debilidades y los impedimentos que no les permitirán abarcar la intervención de la manera correcta.

Por otro lado, me gustaría abarcar la función de la mediación que afirma que los mediados serán asistidos en la negociación de sus acuerdos, donde el Trabajo Social bajo ningún concepto dejará sola a la persona a la que interviene, y, es más, fuera de la intervención se realizará, a posteriori, un seguimiento de la situación.

Y, por último, cuando manifiesta que en mediación se redactan los acuerdos, podemos decir que, en Trabajo Social, se redactan los informes sociales. La autora tiene razón en cuando a que la redacción no se realiza con el mismo instrumento en una y otra profesión, pues, está claro, cada una de ellas debe tener sus instrumentos para cuando funcionen de manera individual, pero no descarto la idea de que la función que realizan una y otra es la misma; la redacción del instrumento que cada una de las profesiones tiene interiorizado como herramienta suya propia, y es que, como debe ser, cada profesión cuenta con sus instrumentos, que, aunque cada uno tenga su denominación, la función, en muchos casos, sigue siendo la misma.

Después de analizar esta clasificación y siguiendo el hilo de que han sido muchos los autores que han desgranado las diferencias en cuanto a las funciones sin mostrar similitud alguna, puedo afirmar, como he intentado mostrar, que muchas de ellas son muy parecidas e incluso, compatibles totalmente.

Por otro lado, otra clasificación con la que me encuentro en mayor concordancia, es la que manifiesta Parsons (1991), donde, a pesar de abarcarse distintos aspectos de las profesiones, la base de estas se encuentra en las funciones y competencias. Por lo tanto, según expresa esta autora las diferencias más significativas entre mediación y Trabajo Social serían las siguientes:

1. El trabajador social evalúa la motivación del cliente, capacidades de imitación, sistemas de apoyo familiar y social, situación socioeconómica, adaptación de la personalidad y capacidades de desarrollo. El mediador no se dedica a estas actividades diagnósticas y deriva los casos en los que los participantes fuesen incapaces de continuar debido a incapacidades psicológicas.
2. En mediación, preocupaciones, miedos y sentimientos confidenciales son estimulados durante un encuentro confidencial con cada una de las partes. En Trabajo Social esto puede ocurrir mientras el trabajador social intenta evaluar los factores precipitantes que rodean las preocupaciones del cliente para evaluar cuáles son las áreas más críticas a tratar.
3. El trabajador social presta atención a los deseos del cliente, a las soluciones sugeridas y examina los recursos disponibles. En mediación, el mediador redirige constantemente las peticiones de asistencia hacia los participantes y les ayuda a examinar su habilidad para generar recursos.
4. Los trabajadores sociales ven el acuerdo como una responsabilidad personal e investigan los casos para comprobar que las necesidades son satisfechas. Los mediadores no siguen el caso hasta ese punto y normalmente terminan el contacto después de que los acuerdos han sido firmados.
5. Los trabajadores sociales ayudan a otras personas (clientes o contendientes) a avanzar favoreciendo las capacidades de solucionar conflictos de otros.
6. Una diferencia de gran importancia entre el enfoque del trabajador social y el procedimiento de la mediación se encuentra en la responsabilidad del profesional. En este modelo el control del proceso descansa ante todo en el profesional. En mediación, después de que las reglas básicas están establecidas, el control de los contenidos descansa sólo en las partes.
7. Un mediador establece las reglas básicas de confidencialidad en la primera fase de la mediación y no trabajará con asuntos que no se quieran tratar por considerarlos confidenciales por las partes. Un mediador puede animar a contar a

la otra el asunto, pero no divulgará información confidencial entre los contendientes respetando el deseo de las partes. Aunque los trabajadores sociales respetan los deseos de sus clientes y no divulgan información del caso fuera del marco de tratamiento, en algunos casos pueden estar obligados a compartir información diagnóstica con otros miembros de la familia o profesionales de servicios sociales.

8. En mediación la participación de las personas involucradas en un conflicto es una cuestión imprescindible para mediar, a la vez que esta orientada hacia la resolución de cuestiones específicas y diseñadas como procedimiento a corto plazo. Típicamente las cuestiones de justicia e imparcialidad son principales en las discusiones y las medidas adoptadas relacionadas con los derechos que cada parte acuerda con la otra. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas. El concepto de toma de responsabilidad queda concretado en el comportamiento de las partes.
9. La mediación tiene sensibilidad hacia los deseos, así como hacia las necesidades de las personas, restaurando la toma de decisión en las partes lo que produce una recuperación de su poder. El énfasis está en encontrar soluciones restauradoras más que en obtener una pura equidad.
10. En mediación el conflicto no es visto como algo negativo sino como un vehículo legítimo para el cambio personal y social. La responsabilidad del resultado del procedimiento recae en las partes como consecuencia de la participación voluntaria de las mismas.
11. Una diferencia obvia entre Trabajo Social y mediación es el número de clientes que normalmente reciben. Los trabajadores sociales normalmente suelen intervenir con la persona que demanda ayuda y evalúan sus acciones e interacciones con el entorno. Los mediadores por otro lado, deben tener al menos dos personas dispuestas a comenzar el proceso porque el foco es interpersonal y no-intrapersonal.
12. El trabajador social suele ser el representante de la persona o de la institución o sistema, el mediador no es representante de ningún sistema.

13. El proceso de mediación tiene otras cualidades potenciadoras del poder (empowering) que no están presentes en muchas estrategias de resolución de problemas.

6.2.3 Derechos y deberes

Los derechos y deberes de los que, en este caso se habla y enumerados en apartados anteriores, deben ser complementarios pues, los pertenecientes al Trabajo Social fueron rescatados del Código Deontológico de dicha profesión, y gracias al correcto funcionamiento del Consejo General del Trabajo Social. Este, para forjar unas líneas de actuación entre el Trabajo Social y la mediación y con el objetivo de obtener una buena práctica en la unión de su ejercicio, creó en 2011 un Grupo de Expertos y en 2014 la Comisión Intercolegial de Mediación.

Por ello, podemos afirmar que estos derechos y deberes se crearon con el fin de mantener a las dos disciplinas profesionales unidas y para guiar a los profesionales en su correcta praxis en cuanto a sus intervenciones como trabajadores/as sociales mediadores/as. Sus derechos y deberes se encuentran reflejados en el Código de Conducta para los/las trabajadores/as sociales durante el ejercicio de la mediación, gracias a la Asamblea General del Consejo General, ya que fue quien la aprobó.

Dicho Código de Conducta, acompaña al Código Deontológico de los/as trabajadores/as sociales y según se especifica en este “recoge las normas y reglas exigibles que deben guiar la actuación profesional de todos los/las profesionales del Trabajo Social que utilicen la mediación como método de gestión y resolución de conflictos, con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del Trabajo Social en el campo de la Mediación”.

Además, los derechos y deberes de una y otra, como se ha visto, para que puedan trabajar de forma conjunta deben de ser agregados, es decir, funcionar en cooperación unos con otros, no pudiendo ser de otro modo, ya que, según expresa Rodríguez (2013), “La mediación y el Trabajo Social comparten presupuestos éticos, valores y principios de actuación. El valor supremo de la dignidad de la persona, el respeto a ser libre para tomar sus propias decisiones y el reconocimiento de sus competencias para buscar por si misma las soluciones a sus problemas son las bases en las que se apoyan el Trabajo Social y la mediación. El desarrollo de la Acción social a través de métodos pacíficos de resolución

de conflictos buscando el consenso y el entendimiento entre las personas, grupos y comunidades, el respeto a los Derechos Humanos y los ideales de Igualdad y Justicia Social son emblemas y preceptos que inspiran los principios éticos y filosóficos del Trabajo Social y la mediación”, los cuáles son la base de los derechos y deberes que encontramos en las dos disciplinas profesionales, además de la necesidad de compartir una correcta relación con las tres vertientes con las que trabaja tanto el Trabajo Social como la mediación; el/los usuario/s, otros profesionales y las instituciones donde ejercen su profesión.

7. LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRABAJO SOCIAL

A continuación, gracias al estudio y la investigación realizada a los escritos de varios autores vamos a desarrollar la idea de si realmente el Trabajo Social y la mediación tiene cabida de forma conjunta y, si deben de trabajar unidas o si, por el contrario, no están hechas para realizar un funcionamiento conjunto y, por ello, deberían funcionar de manera separada.

Según García-Longoria y Sánchez (2004) y como ya se venía explicando, se pueden tener en cuenta “dos acepciones en el concepto de la mediación en función del contexto donde se aplica, la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas”. En el segundo caso, entendiendo la mediación como una forma específica de intervención para el mediador/a, Munuera (2013) afirma que la “intervención se focaliza en la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto, como en el caso anterior, es decir, de forma más específica y no tan general como el primer caso”.

Así, podemos encontrarnos con una mediación, en el primer caso, que tenga en cuenta, en este caso, al Trabajo Social, para el desarrollo de su funcionamiento, o, como se afirma

en el segundo supuesto, una mediación que trabaja únicamente hacia la consecución de un acuerdo, es decir, la mediación como la conocemos hasta ahora.

Según Guillaume-Hofnung (2009) para hacer valer esta cooperación entre las dos disciplinas objeto de estudio se parte de la idea de mediación como “un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate”

Nosotros específicamente, veremos los pros y los contras de utilizar la mediación y el Trabajo Social unidos, desarrollando esta idea en “7.1 Mediación como herramienta unida al Trabajo Social” y en “7.2 Mediación como disciplina profesional independiente del Trabajo Social” anotaremos las desavenencias, desventajas, o las ideas en contra de esta unión que postulan diversas personas, pues así piensan que serían las consecuencias que se producirían de utilizar las dos profesiones de manera complementaria. Todo ello, se llevará a cabo, gracias a las diferentes percepciones de diversos autores tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

7.1 Mediación como herramienta unida al Trabajo Social

A lo largo de toda la historia del Trabajo Social se han encontrado autores/as que han descrito los casos en los que el Trabajo Social se ha desarrollado dentro de la resolución de conflictos. Estas situaciones sobretodo tuvieron lugar a partir del siglo XX cuando el Trabajo Social realiza esfuerzos dentro de la resolución de conflictos en pro de los derechos de las personas que se encontraban sin protección social (García-Longoria, 2004 en Munuera, 2013).

Tanto es así, que, se ha encontrado una multitud de autores que han abordado el tema desde la realidad más fidedigna del momento en el que estaban viviendo. Así, Mayer (1996) afirma que “los trabajadores sociales han intervenido en muchas ocasiones como intermediarios en conflictos familiares o con la sociedad”, o Boadas y Cascudo (2000)

que considera que “los trabajadores sociales son mediadores porque la faceta de mediación ha estado implícita en sus funciones”.

Margaret Francez Byngton en 1910 realizó una investigación donde aspiraba a presentar como los/las trabajadores/as sociales trabajaban en facilitar el bienestar a los ciudadanos en su entorno a partir de la resolución de conflictos de la vida diaria de una familia. Dicho estudio fue publicado en su libro “Homestead; the households of a mill town” (Homestead; El hogar de la ciudad de los molinos).

Por su parte, y muy en concordancia con lo anteriormente planteado, Mary Richmond en 1908 publica “The good neighbor in the Modern City” (El buen vecino de la ciudad moderna) donde el Trabajo Social aparece, como decíamos, en el siglo XX combatiendo la realidad de las familias y su entorno en favor la resolución de conflictos. Es más, años más tarde en 1995 afirmó que “Las trabajadoras sociales de casos actúan continuamente como intermediarias y mediadoras al tratar de sacar el partido más inteligente de los recursos sociales organizados en el barrio y la comunidad”.

Igualmente, Jane Addams en Munuera (2013) “señala los factores que frenaban el bienestar social en aquella época y defendía la necesidad de establecer la igualdad y la justicia social en la sociedad desde la promoción de la participación social de los ciudadanos en la resolución de sus problemas”.

Según Bush y Folger (2006) todas las situaciones encontradas desde el siglo XX nos llevan a entender la mediación desde el Trabajo Social “como un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo de crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidos”, es decir, la mediación, en este caso, entendida desde el Trabajo Social, y gracias a todas las experiencias que avalan la función conjunta de estas dos disciplinas nos dan a concluir que, la mediación, aunque conocida en muchos casos y por muchas comunidades, fuera del Trabajo Social, como la profesión que busca adquirir un acuerdo, podríamos afirmar que, es mucho más que eso.

Y es que, de la mano de otra disciplina, como es desde el Trabajo Social ya que, desde mi punto de vista, es la profesión con la que más tiene que compartir y ofrecer si trabajasen en colaboración, según veremos a continuación, podríamos obtener mejores resultados respecto a la mejora en la calidad de vida y el bienestar de la comunidad en general. Incluso Pontes (1997) “considera la mediación como categoría central de la

intervención profesional de los trabajadores sociales dado el conocimiento en el campo de las relaciones que tienen estos profesionales”.

Por todo lo visto anteriormente, podemos afirmar que el Trabajo Social y la mediación ya cuentan desde hace varios años con vínculos, pero es que además han sido, como estamos observando, grandes autores los que han estado vinculando dichas profesiones, como Haynes (1978) que en su tesis de graduación argumentó la función de los trabajadores sociales hacia un nuevo rol, siendo este, la mediación ya que, afirmó que “la mediación es un nuevo camino para los trabajadores sociales, por el papel que el trabajador social tiene en su relación con las familias durante el periodo previo a la decisión de divorcio”.

Haynes (1978) fue uno de los mediadores familiares que defendió el rol social mediador de los trabajadores sociales por sus habilidades de organización de la comunidad que los trabajadores sociales utilizan para la obtención de la justicia social y la defensa de los derechos de las personas más desprotegidas, ya que, como un ejemplo dentro de la mediación de divorcios “desde el rol de mediador se ayuda a la pareja a conservar su dignidad individual, asistiendo a los hijos para conseguir una transición menos traumática a la vez que se reduce notablemente el conflicto inherente al proceso de divorcio”, razones de más para que esta figura aparezca aplicada a las diferentes leyes de mediación familiar publicadas en España.

Haynes encontró en los trabajadores sociales la figura ideal para trabajar con familias, además de encontrar a los profesionales que tendrían la capacidad de obtener una resolución de los problemas, fuera de la vía judicial, la cual aporta grandes desventajas emocionales entre los participantes, de mejor calidad para encontrar el bienestar en las relaciones futuras de los usuarios.

“La mediación era esencialmente un papel de Trabajo Social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas” según Haynes y Charlesworth (1996), lo cual fue afirmado de igual forma por Moore (1985), quien dijo que la mediación era promovida como una herramienta para resolver conflictos de todo tipo, incluyendo aquellos que se presentan por la interacción entre familias y organizaciones.

Otra mediadora internacional fue Lisa Parkinson que ya siendo trabajadora social comenzó a forjarse su bagaje profesional dentro de la mediación.

Chandler (1985) planteó otra perspectiva relacionada con ver a la mediación como parte integrada en la intervención social, es decir, como técnica aplicada al Trabajo Social. Este afirmó que “los trabajadores sociales podrán fácilmente utilizar las técnicas de la mediación en su práctica. A medida que la práctica de la mediación crezca y abarque más comunidades y más áreas de problemas, los trabajadores sociales deberían examinar este método y determinar si sus técnicas pueden ser útiles para su trabajo, y si es así, en qué situaciones y para qué tipo de clientes”.

Pero es a partir de los años setenta cuando nace en Europa la mediación dentro del Trabajo Social, siendo en los años ochenta cuando la mediación entra a formar parte de la práctica profesional de los trabajadores sociales (Neves, 2001, citado en Rondón y Alemán, 2011).

Por su parte, Neves (2001) defiende, en su tesis, el papel mediador de las/os trabajadoras sociales desde el análisis de las prácticas profesionales articulando Trabajo Social y mediación desde una perspectiva general e histórica. Neves considera que “lejos de ser un recurso más en la gama de intervención social, la mediación es una nueva manera de expresar de manera heurística y eficiente, la esencia de la intervención social fundada en la participación de los actores sociales, de los ciudadanos, en la búsqueda y la construcción de alternativas”.

Gogineni, Alsup y Gillespie (1995) crearon un vínculo entre las dos profesiones gracias a cuatro maneras de mediar, a las que llamaron: “modelo mediacional”, “mediación completa”, “mediación parcial” y “moderación”, donde el profesional intervendría dependiendo de la relación que tuviese con las partes inmersas en la situación conflictiva.

Aunque la mediación es una disciplina que está actualmente en crecimiento y cada vez abarca más seguidores, podemos decir que la mediación junto con el Trabajo Social es un tema, por el momento, un poco desconocido. Pero, de igual modo, sí que se encuentran en España, autores que tratan el tema objeto del trabajo, aunque debemos de decir que no en abundancia. Algunos de estos autores pueden ser:

- El profesor Luis Miguel Rondón de la Universidad de Málaga, con conclusiones acerca del papel del Trabajo Social en la mediación familiar.
- La profesora Pilar Munuera de la Complutense de Madrid, planteando la vinculación entre mediación y Trabajo Social.

- La directora del Máster en Mediación en Murcia, M^a Paz García-Longoria, delimitando diversas acepciones. (Tristante, 2016).

Es importante afirmar que, gracias a estos autores españoles y sus perspectivas, además de la realización de sus investigaciones y la idea que tienen sobre la unión de las profesiones de mediación y Trabajo Social, ya sea en pro o en contra de esta, hemos podido abarcar el objeto del trabajo de una manera más amplia, ya que, son muchos los autores que se resisten a dar su punto de vista sobre esta colaboración entre disciplinas profesionales, lo cual, es entendible, ya que una mala vinculación o una no correctamente gestionada praxis por parte de estos profesionales del Trabajo Social junto con la mediación, desde mi punto de vista, tendría unas consecuencias devastadoras para el objetivo final de estas, el bienestar y la mejora en la calidad de vida de las personas y, por ende, y al final de la cadena, pero también inmersa en las consecuencias que se desarrollarían, de la comunidad.

Rondón y Munuera (2009), afirman que “los trabajadores sociales pueden también fácilmente utilizar las técnicas de la mediación en su práctica profesional. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas. Y, por su parte, Munuera (2012) se manifestó diciendo que “la eficacia de la mediación como técnica de intervención puede ayudar al profesional del Trabajo Social a conseguir el empowerment y la participación del cliente”. Dejando claro que los trabajadores sociales “tienen una formación y perfil profesional de base excelente para ejercer como mediadores una vez especializados”.

Ante esto, y por su parte, Rondón (2010), después de realizar las pertinentes investigaciones concluyó que, aunque el estudio preestablecido ya es suficiente para realizar la mediación, los profesionales, desde su punto de vista, ampliarían esto con mayor formación, experiencia y autoestima profesional para llevar a cabo una correcta mediación, además de que piden mayor acreditación y reconocimiento, más recursos y más tiempo para mediar.

Finalmente se tuvo en cuenta cuales eran los aspectos que los trabajadores sociales podrían abarcar dentro de su función como mediadores, destacando las siguientes (Tristante, 2016):

- Utilizar las técnicas de mediación para facilitar la comunicación con los usuarios, desbloquear y ayudar a las personas a encontrar vías pacíficas de entendimiento en cualquiera de sus niveles de intervención familiar, grupal y comunitario.
- Mediar en conflictos intra, inter o extra familiares, grupales, social y comunitarios, clarificando su rol de mediador y los principios éticos que le inspiran como profesional (imparcialidad, confidencialidad, voluntariedad...).
- Intermediar y/o pre-medar entre individuos, instituciones, servicios o profesionales de su contexto habitual, entorno inmediato o comunitario, como paso previo a la mediación y para facilitar o ayudar a que las partes enfrentadas o excluidas abran vías de comunicación, encuentro y solución a sus malestares.
- Derivar la mediación a Servicios de Mediación Especializados (SME), cuando se trate de conflictos judiciales, de temas en los que los profesionales no estén formados o para los que existan otros servicios especializados.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, no es de extrañar que Rondón (2010) afirmase que “los trabajadores sociales formados para ejercer el rol de mediador, le devuelven a los usuarios o clientes el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales”. Igualmente, Tristante (2016), a partir de su investigación concluyó que “la MESOFARE (Mediación socio-familiar relacional) desempeñada desde el Trabajo Social comparte los principios y valores éticos de la mediación llevada a cabo desde los Servicios de Mediación Especializados (SME), siendo compatible y complementaria con los principios y objetivos de la misma”.

Ante una situación conflictiva, a nivel individual, grupal o comunitario, los/as trabajadores sociales actúan valorando y analizando la situación de manera neutral y objetiva, para comprender las causas que la han originado y así, ofrecer una vía de solución adecuada a cada circunstancia, logrando la transformación positiva de la situación, y que las partes participen activamente en la toma de decisiones, responsabilizándose tanto de sus acciones como de la búsqueda de soluciones. Esta forma de enfrentarse a situaciones conflictivas desde el Trabajo Social se vincula a los valores

y principios que aplican a los métodos conocimientos como MARC (métodos alternativos de resolución de conflictos) o ADR (Alternative Dispute Resolution, o Adequated Dispute Resolution), entendidos como vías alternativas para resolver situaciones conflictivas (...). Todos estos métodos, todavía bastante desconocidos en nuestro país, deben empezar a incluirse en los programas formativos, para que el trabajador/a social no se mantenga al margen, ya que su reconocimiento y desarrollo contribuirá a dar respuesta a nuevas necesidades surgidas en estructuras sociales cada vez más complejas, donde será cada vez más difícil encontrar soluciones a través de los métodos hasta ahora conocidos. (Consejo General del Trabajo Social, 2020).

Y es que, como no puede ser de otra manera, el modelo de intervención de resolución de problemas del Trabajo Social es parecido, en muchos aspectos, al de la mediación, ya que comparten diversos aspectos como se ve a continuación:

1. La identificación del problema y definición de etapas, pues en ambos procesos se describen los antecedentes y detalles de los problemas presentados, con una discusión del problema.
2. La etapa de identificación de metas del proceso del Trabajo Social es similar a la fase de planificación estratégica en la mediación. Ambas intentan resumir sentimientos y cambiar a una orientación de más amplio alcance.
3. La afirmación de que el éxito de la intervención se asiente en tener en cuenta la persona, el problema, el proceso y el lugar desde dónde se interviene.
4. Las técnicas de la entrevista y la escucha activa (Perlman, 1980).

Por otro lado, Fandetti y Goldmeier (1988) manifiestan que “la función de mediadores que los trabajadores sociales desempeñan está siendo recogida de forma creciente” y es que un estudio sobre la situación de la mediación presentado en el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña (2011) revela que entre “las disciplinas universitarias de procedencia de los alumnos – según los formadores – son, con diferencia: Trabajo Social (...)” (Casañas, Galera, Teodoro, Ruiz y Viola, 2011).

Por su parte, el Libro Blanco de la titulación de Trabajo Social (2008), presentado como fundamento de los títulos de Grado en el Espacio Europeo de Educación Superior, incluye la mediación dentro de las competencias y funciones del Trabajo Social, y recoge trabajar

técnicas de comunicación y habilidades básicas de negociación, como parte de la formación en Trabajo Social. Esta formación son cada vez más los trabajadores/as sociales que la reciben por su percepción de que la mediación está en crecimiento y es una técnica que unida al Trabajo Social ampliaría resultados beneficiosos para los usuarios y nos conduciría a una mejora de las consecuencias. Además, esta formación que se desarrolla, se halla bien vista tanto desde el ámbito académico-científico como desde la estructura profesional, Colegios Oficiales y el Consejo General del Trabajo Social. En España la mediación y resolución de conflictos se ha incorporado, en los últimos años, a la formación reglada en el Grado en Trabajo Social (Rondón y Cosano, 2010).

Ya la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en 2001 afirmó que los trabajadores sociales se enfrentaban a la resolución de conflictos como una parte más de su ejercicio profesional dejando ver que la mediación como un método efectivo contribuye a ese fin en la práctica social. Y no suficiente con esto, como se afirma en la mayoría de leyes de mediación encontradas en España, la historia del Trabajo Social junto con la capacidad de los trabajadores sociales en la resolución de conflictos, asegura a estos como profesionales muy capaces y con perfil excepcional para realizar las tareas que requiere la mediación.

Además de todas las similitudes que entre estas dos disciplinas hemos encontrado para afirmar que efectivamente si pueden trabajar juntas, en la actualidad, tanto Trabajo Social como mediación pertenecen al mismo ámbito administrativo; los servicios sociales.

Es más, según el Consejo General del Trabajo Social (2020), la mediación social incorporada a los Servicios Sociales podría ofrecer las siguientes aportaciones:

- A partir de acciones encaminadas a recomponer los vínculos sociales, consensua las normas, las negocia y crea las condiciones necesarias para una comunidad integrada.
- Fomenta la vertebración comunitaria y la armonía social, evitando conflictos entre los actores sociales y elementos que rodean la comunidad.
- Valora la ciudadanía, con la promoción de la participación. Constituye un indicador de la capacidad de los/as ciudadanos/as para la gestión autónoma de los conflictos sociales. Se revaloriza y empodera a los sujetos, para incentivar posturas activas y participativas en el proceso de toma de decisiones.

- Al tratarse de una función terciaria, multidisciplinar e imparcial, garantiza una intervención comunitaria neutral e imparcial.

Igualmente, aparecen expuestos en el Libro Blanco del Título de Grado los resultados de una macro-encuesta realizada a estudiantes y profesores de Trabajo Social, a trabajadores sociales profesionales, Colegios Profesionales, Asociaciones e instituciones públicas y privadas que ofrecieron las siguientes conclusiones:

- Todos ellos reconocen como competencia específica del Trabajo Social (media del 61.7%) la utilización de la mediación como estrategia de intervención.
- Los empleadores consideran como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales, el de mediador social.
- Los profesionales consideraron como una competencia muy importante (el nº17 de las 25 competencias más importantes) la de utilizar la mediación. (Rodríguez, 2013).

Por otro lado, este mismo Libro Blanco del Trabajo Social realizó una propuesta de materia en mediación en la titulación de Trabajo Social denominada “La intervención social en Trabajo Social” donde se aplicarían los siguientes criterios:

1. Objetivos:

- Resignificar el conflicto como un factor social constructivo y necesario para el desarrollo de las sociedades.
- Dignificar al hombre, sus valores y principios como actores en la solución de sus conflictos.
- Rescatar la riqueza de los medios, técnicas y procedimientos propios expresados por los sujetos en la solución de sus conflictos acorde con su identidad cultural.
- Aportar herramientas reales y realizables en la construcción de la paz.
- Adquirir competencias para el manejo de la mediación.

2. Competencias a adquirir por los estudiantes de la materia de mediación:

- Comprende qué es el conflicto.
- Identifica los sujetos en conflicto y su entorno.
- Conoce la mediación, su naturaleza y técnica.

- Fomenta la comunicación y la negociación entre las partes.
3. Contenidos de la materia en el nivel de grado y créditos ECTS:
- Conceptos: mediación y Trabajo Social. La mediación en la intervención social. La mediación como cultura. La mediación formal e informal.
 - Análisis del conflicto social en la intervención profesional del Trabajo Social.
 - La mediación como sistema de regulación de conflictos.
 - Aplicaciones específicas de la mediación en la intervención del Trabajo Social.
 - El proceso de la mediación.
 - Iniciación a las técnicas de la mediación.

En materia de créditos se proponen como número mínimo 5 créditos ECTS distribuidas en 42 horas presenciales tanto de manera teórica como práctica, así como, 83 horas de trabajo fuera del aula. (García-Longoria, 2006).

Para Rodón (2013), la aportación fundamental del Trabajo Social a la mediación aplicada, consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales. Por ello, realiza una clasificación sobre las diferentes competencias específicas que tiene el Trabajo Social dentro de la Mediación social. Estas son:

- Conoce y comprende la naturaleza del conflicto y las características de los sistemas de resolución del mismo.
- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora.
- Conoce y comprende las posibilidades de intervención en el medio comunitario en los diferentes contextos sociales.
- Sabe valorar la mediación como un importante recurso para la intervención comunitaria.
- Es capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos.
- Promueve la mediación y la igualdad de género.
- Es capaz de valorar la participación de los sujetos del conflicto.
- Analiza los conflictos sociales desde una perspectiva interdisciplinar.

Se hace por tanto necesario, incorporar en el Código Deontológico de los Trabajadores Sociales normas y reglas exigibles de forma explícita a todos los profesionales del Trabajo

Social que utilicen la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos, con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del Trabajo Social en el campo de la mediación. Con ello se pretende defender la imagen del trabajador social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la actuación mediadora. De esta manera las normas deontológicas responden para asegurar la ética de la convicción desde la fidelidad de los principios del Trabajo Social y de los principios de la mediación durante la actuación profesional. (Rodríguez, 2012).

Y por si no fuera suficiente con todo lo anterior, Olalde (2012) afirma que “el Trabajo Social y la mediación es una pareja en constante evolución. Sus frutos, aún minúsculos, llegarán del entendimiento mutuo y del respeto al campo de conocimiento y práctica que poseen, comparten y distinguen”. Igualmente, junto con Berasaluze (2004) afirmaron que “la mediación no es por tanto una acción o técnica nueva en la disciplina del Trabajo Social, sino que, al contrario, los trabajadores/as sociales han venido desarrollando la función de mediación a lo largo de la historia de la disciplina” aportando la visión social en la búsqueda de solución de conflictos (Rondón, 2012), ya que como bien expresa Lyn Stoesen (2006) “el conflicto está en la raíz de muchas áreas de la práctica del Trabajo Social”.

“Estos hechos marcan el inicio de otros espacios comunes entre Trabajo Social y mediación, ya que ambas profesiones intervienen en las relaciones sociales buscando el empowerment de las partes y su bienestar desde principios de igualdad, justicia e equidad social” (Rondón y Munuera, 2009). Así, se pueden destacar los principales parecidos y la esencial razón por las que afirmo que la mediación y el Trabajo Social pueden trabajar de forma unida adquiriendo, incluso mejores resultados, en los escenarios destacados, que cada una de las profesiones implicadas, por sí solas.

Todos los anteriores autores concebían la mediación como una nueva vía de resolución de conflictos que buscaba transformar a las personas desde su empoderamiento, lo cual tiene bastante lógica, y entonces, se entendería todavía más, la complicidad que tendrían estas dos profesiones si funcionasen de manera coordinada, ya que, al igual que la mediación que estamos tratando, es decir, la que encontramos vinculada al Trabajo Social, según la FITS (2001) “la profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el empowerment y la liberación de

las personas para aumentar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humanos y de los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos donde las personas interactúan con sus entornos. Los principios de los derechos humanos y los de la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social”.

En la historia de la resolución de conflictos, Trabajo Social, y mediación existen experiencias que vinculan estos procedimientos. La mediación se basa en una “cultura de la paz”, ya que según Rodríguez (2013) “el trabajador social desde su función mediadora será el profesional que le facilite la reflexión necesaria hasta conseguir el consenso y la armonía”, como método alternativo se presenta actualmente como medida eficaz para la resolución de los conflictos, problemas y disputas (...). La eficacia de la mediación como técnica de intervención puede ayudar al profesional del Trabajo Social a conseguir el empowerment y la participación del cliente. 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 hacen entre sí por su formación y habilidades en cuestionar, reflexionar o 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. (...). Además, la mediación favorece el encuentro y la comunicación, objetivos que no se plantean en el resto de las técnicas de resolución de conflictos. Esta forma de intervenir favorece el desarrollo de competencias humanas, ayuda a la resolución de conflictos y estimula la participación de las instituciones que están inmersas en el entramado social. (Munuera, 2012).

En referencia a reconocer la labor mediadora en familias en Trabajo Social podemos decir que este aparece expresado en diferentes leyes autonómicas en mediación donde expresamente aparece el trabajador social como profesional ideal para realizar las tareas que la mediación requiere. Alguna de las leyes donde aparecen estos reconocimientos son las pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Comunidad Valenciana.

Según Rodríguez (2013) desde la legislación y la normativa a nivel internacional, nacional y autonómico el trabajador social realiza las funciones del mediador de manera concreta en estos campos de actuación:

- Área de Educación: forjando su bagaje profesional mediador desde el campo de lo familiar y de lo escolar, es decir, 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”.

Además, se especifica a la mediación familiar como un nuevo ámbito donde tiene cabida el trabajador social.

Como ya se ha expuesto anteriormente, en el Estatuto de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social/Asistente Social, de 29 de septiembre de 2001, aparecen las funciones propias de los trabajadores sociales, donde aparece descrita la función de mediación, la cual está íntimamente relacionada con la unión de la mediación y el Trabajo Social. Igualmente, de manera transversal, entre otras, tiene lugar la función de la “resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (escenario por excelencia del ejercicio de la mediación), siendo desarrolladas estas competencias transversales a través de unas competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del Trabajo Social”.

Las circunstancias descritas indican que el Trabajo Social y la mediación social están necesariamente interrelacionadas. La mediación como forma de intervención social, es un producto social resultado del contexto en el que se desarrolla, y, en consecuencia, la dinámica de la estructura social que acontece está correspondida con su esplendor y crecimiento. Los niveles de la realidad y los fenómenos sociales enlazados entre sí, explican los principales acontecimientos que han contribuido a su evolución (Rondón y García-Longoria, 2012).

Por su parte, Solar (2000) afirma que “el Trabajo Social es mediación, porque se ubica en un lugar equidistante entre los distintos elementos y la mediación social representa la llave que interactúa en la dialéctica de sus conflictos”.

Según Tristante (2016) “se conceptualizó finalmente la mediación dentro del Trabajo social, como una intervención profesional en la que asisten voluntariamente las partes de un conflicto ante el Trabajo Social, el cual facilita la comunicación para que ellos mismos puedan llegar a acuerdos pacíficos y aprendan a resolver sus disputas futuras” En palabras de Fernández y Ponce de León (2011) se entiende la mediación como “una manera

ordenada de romper esquemas inapropiados y sustituirlos por mecanismos más funcionales basados en el entendimiento”. Igualmente manifiestan que “la primera fase de mediación profesional, aún en casos de derivación posterior, bien puede asumirla el trabajador social que interviene con la familia, como una técnica dentro de su cometido profesional”.

7.2 Mediación como disciplina profesional independiente del Trabajo Social

En contra a todo lo expresado anteriormente, existen autores que no comparten la idea de que el Trabajo Social y la mediación puedan y deban trabajar juntas, afirmando que la mediación debería conocerse como una disciplina profesional independiente del Trabajo Social, es decir, como una disciplina específica, y no, como se veía en el caso anterior, como una herramienta o técnica que se podía perfectamente aplicar al funcionamiento con el que cuenta el Trabajo Social.

Así, creemos conveniente, de igual modo que en el anterior caso, prestar atención a sus ideas y resultados, para que la persona interesada, después de conocer de primera mano todo lo expresado por los distintos autores, tanto a favor de esta colaboración, como en contra de esta unión, pueda desarrollar su propia opinión basada en autores de gran prestigio, tanto a nivel nacional como internacional, en estudios, investigaciones y sus conclusiones.

Todo esto es compartido por Martín (2012) que afirma que “es evidente que la mediación llevada a cabo con actitudes y aptitudes conciliadoras y de forma espontánea por algunas personas, profesionales o no, ha existido siempre y tiene un valor inestimable para la vertebración de la paz social (...) pero esta mediación no tiene nada que ver con la mediación especializada, que, de manera formal y estructurada, llevan a cabo los mediadores profesionales y tampoco se puede confundir con algunas funciones y actuaciones puntuales desarrolladas en otras como profesiones como (...) el trabajo social.

Es verdad que no se pueden confundir la mediación y el Trabajo Social en una misma intervención, y que existen ciertas diferencias que las hacen inestables ante una situación que es verdaderamente perteneciente al Trabajo Social o a la mediación. Pero, desde mi

punto de vista, en la generalidad de las situaciones donde existe un conflicto, no veo porque no usar una disciplina como base, es decir, a la que se hayan dirigido primeramente los usuarios, pero, de igual forma, conocer y saber que hay otra disciplina de la que, en ciertos momentos, en nuestra práctica, y siempre que el profesional lo vea necesario, así como, desde el estudio de la situación que haya realizado anteriormente, valorar cuáles serán los resultados que nos ofrecerá el uso de una u otra profesión o su uso en conjunto y desgranar los beneficios y perjuicios que podría tener la decisión adoptada.

Es decir, el uso o no uso de estas dos disciplinas unidas, a mi parecer, no tiene que ir ligado a unas circunstancias o situaciones específicas. El Trabajo Social y la mediación trabajan por y para las personas, y hay tantos tipos de situaciones diferentes como personas existen, por lo que, lo que puede resultar valido en una situación, puede no ser de agrado para otra de cualidades similares.

Así, es importante, que los profesionales que mantengamos en el ámbito de lo social, y más específicamente, en este caso, en el Trabajo Social y la mediación sean lo suficientemente decisivos y lógicos para que sepan cuando utilizar una, otra u las dos profesiones en su conjunto. Y no desligar deliberamente dos profesiones que, como se ha visto, en el pasado y, siguen en la actualidad, denotando grandes y beneficiosos resultados tanto para usuarios como para los profesionales que hacen uso de esta en sus actividades profesionales.

Las mayores dificultades con las que tropieza la mediación para su reconocimiento y consolidación como intervención profesional diferenciada en el ámbito de los conflictos son, pues, dos: una, el desconocimiento generalizado del significado técnico de la mediación frente a su arraigada acepción común y otra, la confusión simplista de que es objetivo con otras intervenciones profesionales, según Martín (2012). Igualmente, este, afirma que la mediación ya cuenta con los aspectos necesarios para verse forjada como una profesión independiente, estos son:

- Es una disciplina con un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades prácticas.
- La adquisición de estas competencias teóricas y prácticas se adquieren mediante una formación específica y habilitada.
- Se trata de una actividad reglada y con autorregulación.

- Tiene una importante función social.
- Puede constituir actividad permanente del profesional y ser su fuente de retribución.
- Es objeto de asociaciones profesionales, que determinan el perfil profesional, impulsan su normativa y promueve su desarrollo.
- Cuenta con una ética profesional propia.

Y respecto a la formación que debe de tener la persona que haga uso de la mediación Martín (2012) deja ver que “lo que resulta unánimemente incuestionado es que la mediación formal es una intervención profesionalizada, esto es, requiere una específica cualificación en el profesional que interviene”.

Además, Martín (2012) destaca unas fortalezas con las que cuenta la mediación para afirmarse en que podríamos usarla como profesión específica, estas son:

1. Tratarse de una intervención interdisciplinar, por lo que permite un tratamiento de los conflictos más completo y eficaz que desde una sola perspectiva o ámbito profesional.
2. Tener un alcance concreto y preciso, lo que se traduce en su corta duración.
3. Su carácter flexible y ausente de formalismos, lo que minimiza el impacto de estrategias de tipo procesal en la esencia del conflicto.
4. Favorecer soluciones no solo desde la legalidad de la norma jurídica, sino desde justicia, sino desde la justicia inter-partes, lo que potencia el voluntario cumplimiento.
5. Propiciar “soluciones a medida”, lo que justifica un elevado nivel de satisfacción para las partes implicadas.
6. La potencial mayor durabilidad que presentan los acuerdos alcanzados en mediación como consecuencia de los números 4- y 5-.
7. Resultar especialmente eficaz en aquellos conflictos en los que sus protagonistas habrán de seguir manteniendo relación entre sí.

Es más, la FITS afirma que el campo de actuación del Trabajo Social es mucho más amplio que el que encontramos en la mediación, ya que no solo comprende la resolución de conflictos, sino que fomenta el bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales y

actividades humano-sociales destinadas a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos.

Por tanto, es cierto que el Trabajo Social y la mediación persiguen entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación. Sin embargo, este punto de encuentro no debe inducir a confusiones entre ambos tipos de intervención por las siguientes razones:

1. El campo de actuación del Trabajo Social, como se venía diciendo, es mucho más amplio que en de la mediación.
2. En el Trabajo Social la gestión y resolución de conflictos y la producción de los cambios necesarios para ello son solo un instrumento para alcanzar su primordial y superior objetivo, cual es el mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas. La mediación, en cambio, agota su actuación en la gestión y resolución de las personas que se pueda producir como consecuencia de la intervención en mediación no es un objetivo específico de la misma, sino un efecto colateral positivo.
3. La metodología empleada en Trabajo Social para la resolución de conflictos es la propia del Trabajo Social, pues dicha resolución supondrá una más entre las actuaciones previstas por el trabajador social dentro del plan de intervención que haya diseñado para el caso, y ello sin perjuicio de que incorpora ciertas técnicas provenientes de otras disciplinas, como puede ser la mediación. Sin embargo, la mediación no emplea la metodología del Trabajo Social, sino la suya propia y específica en aras a la consecución de su único objetivo, la resolución del conflicto. (Martín, 2012).

Martín (2016) afirma que “entre el Trabajo Social y la mediación existen intersecciones, son dos intervenciones consustancialmente distintas, que no pueden ni deben confundirse, pues cada una de ellas se define por unos objetivos, un objeto, un método, así como por una deontología y un perfil profesional específicos y bien diferenciados”.

Es real que los trabajadores sociales están usando la mediación en sus prácticas diarias, pero, Martín (2012) sostiene que la práctica de la mediación que realizan los trabajadores sociales no tiene nada que ver con la mediación propiamente dicha. Así, opina que, con el fin de incrementar el bienestar y promoción de las personas, el Trabajo Social ha desarrollado la función mediadora que le es propia de dos maneras:

1. En los procesos de inserción e integración social, mediante la intermediación entre los que se encuentran en situación de dificultad y las instituciones o las organizaciones sociales; y entre organizaciones e instituciones de apoyo a personas con necesidades.
2. Mediante el empleo de técnicas de mediación con aquéllos con los que establece una relación de ayuda para la búsqueda de soluciones a las diferentes situaciones-problema en que se encuentran.

Por todo ello, queda bastante claro que la mediación que desarrollan los trabajadores sociales en su ámbito propio de trabajo se ubica realmente en la acepción coloquial del término, no en su significación técnica-especializada en materia de resolución de conflictos. (Martín, 2012).

De lo expuesto anteriormente podemos destacar que el trabajador social solo estará realizando mediación cuando así este mediando, valga la redundancia, en un conflicto entre dos partes que voluntariamente hayan elegido asistir a formar parte del proceso de la mediación. Ya que, según Martín (2012) “el empleo aislado de técnicas de mediación en el contexto de cualquier otra intervención no la convertirá en mediación, pues no son ellas, sino el método en el que las imbricamos y el objetivo que nos proponemos con él, los que definen y determinan nuestras intervenciones, diferenciándose así unas de otras”.

Por su parte, Boadas y Cascudo (2000) afirman que “no vamos a defender posturas que pretendan reconocernos a los trabajadores sociales como profesionales que a lo largo de nuestra práctica cotidiana hemos llevado en alguna que otra ocasión la tarea de mediadores. Es posible que sea cierto, pero también que estemos hablando de pseudomediaciones”.

Martín (2016) expuso, de manera más amplia que:

La naturaleza interdisciplinar por definición de la mediación marca una diferencia esencial respecto a otras intervenciones tradicionales dentro del panorama de la resolución de conflictos, ya sean del ámbito social, psicológico o jurídico. (...). La formación en mediación es, por tanto, esencialmente multidisciplinar.

Pero el reto en la formación del mediador/a no es la multidisciplinariedad, sino lograr que el profesional que se forma en mediación sea capaz de convertirse en un profesional interdisciplinario, esto es, que su actuación como mediador/a

profesional no sea la misma que lleva a cabo por razón de su formación de origen salpimentada con algunos, varios o muchos conocimientos y técnicas de otras disciplinas, sino que realmente sea una intervención distinta, nueva, resultado de la interacción osmótica y creativa entre las disciplinas en las que se ha formado. Toda formación en mediación que se precie debe orientarse a este resultado final. (Martín, 2016)

Martín (2016) pone de manifiesto que la mediación resulta ser una gran desconocida por lo apegados que nos encontramos a la vía judicial, así como que muchos profesionales, por no diferenciar correctamente entre la mediación y otras profesiones encargadas de la resolución de conflictos, hacen de la mediación un método que usar junto con el de la profesión suya propia. El origen de la confusión según Martín (2016) “está en no diferenciar la mediación como método específico de resolución de conflictos con las funciones de mediación reconocidas por la epistemología de algunas profesiones que tratan de conflictos y que recogen expresamente en sus respectivos estatutos y códigos deontológicos. En concreto (...) en el art.6 f. del Estatuto de la profesión de Trabajo Social, y también el Preámbulo de su Código Deontológico”.

Así, ante la ausencia actual de un Código Deontológico homogéneo aplicable en nuestro país a la práctica de la mediación, sería muy recomendable que los Códigos Deontológicos de las profesiones próximas a ella, por lo que a nosotros respecta, el Código Deontológico del Trabajo Social, incluyeran prevenciones específicas para los casos en los que pudieran entrar en liza o solaparse principios éticos de una y otra intervención, a fin de guiar y orientar a los trabajadores/as sociales cuando actúen como mediadores/as en procedimientos de mediación, no insertos en procesos más amplios de intervención social. (Martín, 2016).

Y es que Martín (2012) finalmente concluye con que “la mediación es una actividad profesional ineludible en la sociedad actual, demandada e impuestas por las elevadas costas de litigiosidad social y el carácter multifactorial, versátil y complejo que hoy presentan los conflictos. Pero esta necesidad por un lado y el escaso desarrollo que aún tiene entre nosotros la mediación por otro, no deben despojarla de su especialización y, por tanto, de la necesaria cualificación competencial para su ejercicio”.

La mediación se acepta cada vez más como una disciplina por derecho propio, con su propio cuerpo teórico y práctico, con sus principios y reglas básicas. Como otras ramas

de la ciencia, la mediación ha acumulado un conjunto de conocimientos basado en el estudio y clasificación de los casos y en los análisis resultados. Hechos que puede llevar en un futuro no muy lejano a un título universitario de grado en mediación para fortalecer su marco teórico. (Parkinson, 2005).

En la actualidad, y después de todo lo estudiado respecto a si la mediación debe conocerse como una disciplina por derecho propio o sí, por el contrario, podría participar en colaboración con el Trabajo Social, no veo ninguna razón de peso para que estas dos disciplinas profesionales no puedan unir sus fuerzas en ciertas situaciones, aspectos o casos que se le presentan tanto al trabajador social como al mediador.

La mediación a día de hoy resulta la gran desconocida a pesar de todo lo avanzado que nos encontramos en su estudio, si lo comparamos con pocos años atrás, y es verdad, que existen suficientes razones para, desde mi punto de vista, tratarla como una profesión, una disciplina profesional propia pero, igualmente, no encuentro el problema de usar técnicas, formaciones, métodos de dos disciplinas que ya se ha experimentado que unidas, en ciertos momentos, y cuando el profesional cree conveniente, desarrolla un ambiente de calidad y unas resultados que ayudan a obtener el bienestar de los usuarios que acuden a ellas en busca de la solución a su situación, al conflicto o a la necesidad.

Desde mi opinión, la mediación y el Trabajo Social desarrollan diferencias que, a partir de mi experiencia en la práctica, y con una buena dirección de la situación del caso resultan nimiedades respecto a los resultados que nos pueden ofrecer en su conjunto, por lo tanto, aunque muchos autores, como muchos otros no, se abstengan de utilizarlas de manera cooperativa, creo firmemente que solo aspiran a retardar una mejora en los resultados de los casos, ya que si tenemos herramientas, debemos utilizarlas, como no, siempre de manera correcta y profesional, para que podamos seguir contando con buenos resultados como hasta el momento, los cuales han sido los más numerosos.

8. CONCLUSIONES

1. Trabajo Social y mediación son dos disciplinas profesionales que, a pesar de las múltiples diferencias encontradas entre ellas, como pueden ser en los aspectos de su concepto, objeto, objetivos, método y la manera de actuar en su práctica, además de las diferencias destacadas entre el profesional del Trabajo Social y del que realiza la mediación, así como en sus principios básicos, tienen un objetivo compartido, siendo este el bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas que así deciden verse inmersas en su proceso.
2. Por muy diferentes que puedan llegar a ser, el tener en el centro de la intervención o del proceso a la persona las convierte en profesiones que pueden asimilarse y, por tanto, confundirse.
3. Esta confusión, es importante que no lleve a conclusiones erróneas sobre las diferencias y similitudes que se encuentran entre ambas, teniendo en cuenta que el compartir métodos y perfiles profesiones puede llevar a obtener unos resultados no esperados, y, por ende, no beneficiosos para las personas usuarias.
4. Trabajadores sociales como mediadores deberán tener especial cuidado con ceñirse a las técnicas de su profesión, sin dejar de prestar atención a las particularidades de la persona para así, poder cubrir de mejor manera y manejar en su beneficio la situación y aspirar a evitar acciones erróneas en sus praxis, ya que, como podemos deducir, como profesionales de la social que somos, una mala práctica puede derivar en consecuencias irremediables para la persona, y por ende, tendrán su repercusión en la sociedad.
5. Todo trabajador social deberá tener claro cuáles son sus funciones, objetivos, objeto, bases, principios, métodos y el código deontológico al cual le debe el reconocimiento de su profesión y demás aspectos que utiliza diariamente para llevar a cabo su labor profesional, de igual modo que deben de hacer los mediadores.
6. Los mediadores, aunque a falta de un código deontológico propio al que guiar su actuación profesional, cuentan con grandes avances en sus conocimientos, experiencia y práctica que, por lo expuesto durante todo el trabajo les harán, y desde mi punto de vista, no tardando mucho, obtener un manual propio, un código deontológico expreso para la mediación, lo cual la conduciría a constituirse como

- una profesión propia con métodos, funciones, perfil profesional, bases, objetivos y objeto más definido y específico para ella.
7. La mediación, de igual modo que el Trabajo Social, contará próximamente, a mi parecer, y justificado por la opinión de autores de gran prestigio, con un Código Deontológico.
 8. Igualmente, como ya algunos autores han afirmado, no sería de extrañar, que se desarrolle también un grado propio en mediación, ya que, las personas, como trabajadora social que soy, pueden ofrecer a los profesionales que trabajan con ellas grandes beneficios profesionales y personales pero, de igual modo, las desventajas son numerosas, por lo que, es conveniente, desde mi opinión, aplicar una nueva formación específica para la mediación y dedicarla, como ella nos ha dedicado a nosotros, años de experiencia, de conocimientos, de mejorar en la calidad de vida de las personas, así como nuevas formas de solucionar los conflictos que, por vivir en sociedad es inevitable que surjan, pero necesario saber solucionarlos para que podamos seguir viviendo unos con otros en comunidad, y mantener la forma de vida social con la que hasta el momento contamos.
 9. La mediación, aunque ligada al Trabajo Social durante muchos años, pues eran y, desde mi estimación, son los trabajadores sociales los profesionales más idóneos para que se trabajase en conjunto, ha sabido adquirir la relevancia y reconocimiento suficiente para que a día de hoy pueda trabajar de manera independiente. Esto no quiere decir que el profesional del Trabajo Social no pueda ser mediador, pero sí que sepa cuándo ejercer como mediador y cuándo como trabajador social según el desempeño de las funciones que deba realizar en el momento y la situación en la que se encuentre.
 10. El trabajador social es conocido como el profesional más preparado para realizar las funciones que la mediación requiere pero siempre y cuando este esté formado en los diferentes aspectos que requiere el conocimiento de la técnica y la disciplina de la mediación, pues, aunque en la historia de estas dos disciplinas conjuntas no ha sido así, en la actualidad contamos con los medios y experiencias suficientes para que exista una formación específica para Trabajo Social, como existe, y se cuente con una propia a la mediación para poder llevar a cabo, y únicamente en ese momento donde se conocen las dos disciplinas en conjunto, los objetivos

propuestos por estas y que comparten, como son la justicia social, la dignidad de la persona, el derecho de autodeterminación y la promoción de los recursos.

11. Si estas dos profesiones, en su práctica conjunta, no trabajasen así, nos encontraríamos ante dos disciplinas profesionales que unidas se abocarían al fracaso, a las prácticas erróneas, a la pérdida de reconocimiento, de valores tan esenciales como son con los que cuentan, y muy a nuestro pesar y desde mi punto de vista, a la desaparición de estas dos profesiones, por lo menos como las conocemos hoy en día, no descartando la idea de que lo hagan totalmente, ya que, cada profesión funciona y guía su práctica hacia unos objetivos en beneficio de la comunidad, y si estos no existen o dejan de ser beneficiosos, dejará de ser válida y por tanto, nadie se encargará de mantenerla vigente.
12. El Trabajo Social y la mediación trabajando en conjunto y contando con profesionales que sepan separar las prácticas a realizar cuando es necesario y conozca en que momento utilizarlas conjuntamente están destinados a realizar actuaciones de un nivel mayor y de mejor calidad, pues, hasta el momento, la correcta unión entre estas dos disciplinas, y así lo hemos visto de la mano de profesionales en primera línea, derrocha grandes y beneficiosos resultados, tanto para los profesionales que lo realizan como para las personas usuarias que así deciden embarcarse en el proceso.

9. ANEXOS

1. ENTREVISTA PARA TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.

Como profesional del Trabajo Social y ampliamente conocedor/a de la mediación como método extrajudicial de resolución de conflictos me gustaría conocer su opinión sobre qué tanto cree que está vinculada la profesión del Trabajo Social con la mediación, y si opina que el uso de estas dos disciplinas conjuntas podría aflorar beneficios en ellas, en los profesionales que la dan importancia y en los usuarios atendidos, o sí, por el contrario, no deberían de funcionar unidas y por qué.

Para ello, a través de esta entrevista, estaría encantada de conocer su bagaje profesional además del conocimiento que tiene y uso que realiza de la mediación dentro de la intervención social que, como profesional del Trabajo Social realiza.

Antes de nada, muchas gracias por su atención, tiempo y dedicación, resultan muy valiosos para mí.

- 1. ¿Dónde ejerces como trabajador/a social?**
- 2. ¿Cómo y cuándo conoció la mediación?**
- 3. Desde su punto de vista, ¿qué puede ofrecer la mediación al Trabajo Social?**
- 4. ¿Cree que el ejercicio del Trabajo Social se encuentra acompañado por la mediación o, por el contrario, entorpece la consecución de los objetivos por los que esta profesión tiene afán?**
- 5. ¿En qué momento del desarrollo de su profesión hace uso de la mediación?**
- 6. ¿Ves algún inconveniente en usar la mediación dentro del Trabajo Social?**
- 7. A su parecer, ¿existe algún aspecto del Trabajo Social donde la mediación no tenga cabida? ¿Cuáles y por qué?**
- 8. Cuando ha usado la mediación conjuntamente al Trabajo Social, ¿cómo valoró, como profesional, los resultados obtenidos de las intervenciones?**

Muchas gracias. Será un placer conocer su opinión y manera de aplicar la mediación dentro de la profesión del Trabajo Social para realizar este TFM del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de conflictos, así como, de manera personal para el futuro ejercicio de mi práctica profesional.

**2. ENTREVISTA REALIZADA A FÁTIMA BARBAO MIGUELSANZ
“TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PRIVADO (CRUZ ROJA CYL
Y ASPACE SEGOVIA)”.**

Como profesional del Trabajo Social y ampliamente conocedor/a de la mediación como método extrajudicial de resolución de conflictos me gustaría conocer su opinión sobre qué tanto cree que está vinculada la profesión del Trabajo Social con la mediación, y si opina que el uso de estas dos disciplinas conjuntas podría aflorar beneficios en ellas, en los profesionales que la dan importancia y en los usuarios atendidos, o sí, por el contrario, no deberían de funcionar unidas y por qué.

Para ello, a través de esta entrevista, estaría encantada de conocer su bagaje profesional además del conocimiento que tiene y uso que realiza de la mediación dentro de la intervención social que, como profesional del Trabajo Social realiza.

Antes de nada, muchas gracias por su atención, tiempo y dedicación, resultan muy valiosos para mí.

1. ¿Dónde ejerce como trabajador/a social?

En Cruz Roja Española CYL y en Aspace Segovia

2. ¿Cómo y cuándo conoció la mediación?

Durante mi formación en el Grado en Derecho, una de las optativas era mediación aplicada al Trabajo Social, posteriormente fue una de las opciones que consideré para hacer mi Máster, el cual cursé al finalizar.

3. Desde su punto de vista, ¿qué puede ofrecer la mediación al Trabajo Social?

La mediación es uno de los campos en los que se puede trabajar desde el Trabajo Social, de este modo lo completa. Un profesional de la mediación que además es

Trabajador Social adquiere habilidades, competencias, técnicas que le servirán para desarrollar una intervención más efectiva.

4. ¿Cree que el ejercicio del Trabajo Social se encuentra acompañado por la mediación o, por el contrario, entorpece la consecución de los objetivos por los que esta profesión tiene afán?

Como digo, la mediación es una de las partes en las que el Trabajo Social se vuelve más efectivo. la mediación es una disciplina propia, no es una especialización del Trabajo Social como ocurre con otros campos, pero es cierto que todo lo que le aporta son beneficios que le ayudan a conseguir los objetivos de éste.

5. ¿En qué momento del desarrollo de su profesión hace uso de la mediación?

En la intervención con menores en riesgo y sus familias la mediación es parte de la intervención. desde Cruz Roja Española orientamos a los familiares y a los menores a buscar una comunicación efectiva entre ambos para entenderse y comprenderse. a nivel de la discapacidad.

Actualmente, oriento y apoyo un servicio de derechos, donde los familiares necesitan de nuestro apoyo para solventar otros conflictos externos, como por ejemplo en la adquisición de un vehículo para una persona con discapacidad donde el concesionario a ejecutado mal los trámites y se ha de mediar para conseguir el objetivo de solucionar el problema.

6. ¿Ves algún inconveniente en usar la mediación dentro del Trabajo Social?

Ninguna, todo lo contrario.

7. A su parecer, ¿existe algún aspecto del Trabajo Social donde la mediación no tenga cabida? ¿Cuáles y por qué?

Tal vez en la sistematización de la práctica, estadística, estudios antropológicos que se orientan más hacia la investigación y conceptualización del Trabajo Social.

8. Cuando ha usado la mediación conjuntamente al Trabajo Social, ¿cómo valoró, como profesional, los resultados obtenidos de las intervenciones?

Muy gratamente, cuando ves que padres e hijos en diferentes edades llegan a escucharse, a entenderse y a comprenderse, es un triunfo para ellos, pero también para una misma

Muchas gracias. Será un placer conocer su opinión y manera de aplicar la mediación dentro de la profesión del Trabajo Social para realizar este TFM del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de conflictos, así como, de manera personal para el futuro ejercicio de mi práctica profesional.

3. ENTREVISTA REALIZADA A MARÍA LUISA LUIS GUERRA “TRABAJADORA SOCIAL DEL ÁMBITO PÚBLICO (CEAS PILARICA – AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID)”.

Como profesional del Trabajo Social y ampliamente conocedor/a de la mediación como método extrajudicial de resolución de conflictos me gustaría conocer su opinión sobre qué tanto cree que está vinculada la profesión del Trabajo Social con la mediación, y si opina que el uso de estas dos disciplinas conjuntas podría aflorar beneficios en ellas, en los profesionales que la dan importancia y en los usuarios atendidos, o sí, por el contrario, no deberían de funcionar unidas y por qué.

Para ello, a través de esta entrevista, estaría encantada de conocer su bagaje profesional además del conocimiento que tiene y uso que realiza de la mediación dentro de la intervención social que, como profesional del Trabajo Social realiza.

Antes de nada, muchas gracias por su atención, tiempo y dedicación, resultan muy valiosos para mí.

1. ¿Dónde ejerce como trabajador/a social?

Ayuntamiento de Valladolid, Área de Servicios Sociales y Mediación Comunitaria.

2. ¿Cómo y cuándo conoció la mediación?

Trabajando como educadora en un centro de menores en Zaragoza teníamos que mediar en muchas ocasiones entre los menores y los padres a causa de múltiples conflictos familiares para poder llegar a consensos y acuerdos.

Después de mi formación como coach me di cuenta que en el ámbito social y familiar y en diferentes sesiones por conflictos personales en empresas o con familiares, la mediación volvía a aparecer en mi trayectoria profesional.

3. Desde su punto de vista, ¿qué puede ofrecer la mediación al Trabajo Social?

La mediación en el ámbito del Trabajo Social, desde mi punto de vista, es una herramienta que utilizo casi sin darme cuenta ya que gracias a ella cualquier intervención como trabajadora social se enriquece y hace que el Trabajo Social adquiera el matiz de cambio que el usuario necesita para poder transformar su realidad y además consigue que el concepto asistencial, que muchas veces va unido al Trabajo Social, quede en un segundo plano.

No digo que en ocasiones no debamos utilizarlo debido a circunstancias de urgente intervención, pero si dicha intervención no va unida a una transformación de la realidad del usuario, el Trabajo Social no tendría sentido.

Cuando se trabaja en el sector social y familiar creo firmemente que utilizar la mediación enriquece el proceso de transformación de forma muy completa. En toda relación empresarial, familiar, social, etc. se genera a través de la mediación una reflexión de las partes sobre la situación real, no de la que ven desde sus “mapas personales”. Ayuda a generar transparencia e imparcialidad a la hora del entendimiento y resolución de conflictos valorándose el “todo” y no lo individual.

4. ¿Crees que el ejercicio del Trabajo Social se encuentra acompañado por la mediación o, por el contrario, entorpece la consecución de los objetivos por los que esta profesión tiene afán?

Sin duda el Trabajo Social se encuentra acompañado por la mediación. Como dije es una herramienta que bien utilizada complementa el Trabajo Social, le suma no la resta.

Desde el Trabajo Social familiar y sobretodo de conflictos, utilizando la mediación puede llegar a resolverse y dar paso así a la intervención desde el Trabajo Social para completar esta eficazmente.

5. ¿En qué momento del desarrollo de su profesión hace uso de la mediación?

Es curioso, pero yo en particular, creo que desde el momento en el que el usuario entra en mi despacho y empieza a explicarme su situación en la que existen conflictos personales u otros provocados por relaciones tóxicas, decisiones condicionadas por otras personas, etc. mis preguntas ya, desde ese momento, van por el camino de hacerle reflexionar para que vea su situación desde un punto de vista realista, e incluso, creo que utilizar la mediación, cuando el propio usuario está en conflicto con el mismo, es útil.

6. ¿Ves algún inconveniente en usar la mediación dentro del Trabajo Social?

No, para nada, como ya he dicho creo que aporta y suma a la eficacia de la intervención del Trabajo Social.

7. A su parecer, ¿existe algún aspecto del Trabajo Social donde la mediación no tenga cabida? ¿Cuáles y por qué?

Desde mi experiencia en la mediación es difícil de utilizar en la violencia de género, pero en situaciones, no muy graves, y siempre con mucha prudencia, investigación y cautela y con el consentimiento y aceptación de la mujer sobretodo, yo desde mi experiencia, he podido conseguir resultados muy gratificantes (pero son los menos).

8. Cuando ha usado la mediación conjuntamente al Trabajo Social, ¿cómo valoró, como profesional, los resultados obtenidos de las intervenciones?

Como se ha podido comprobar en esta entrevista, valoro necesaria, útil y enriquecedora la mediación en la intervención dentro del Trabajo Social. Además, en la actualidad sigo utilizando la mediación y estoy formándome, ya que, nunca se deja de aprender.

Muchas gracias. Será un placer conocer su opinión y manera de aplicar la mediación dentro de la profesión del Trabajo Social para realizar este TFM del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de conflictos, así como, de manera personal para el futuro ejercicio de mi práctica profesional.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA

Addams, L.J. (1972). *Newer Ideals of Peace*. Reprint. Peace Movement in America Series. New York: J.S. Ozer. (Orig. 1907).

Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (2005). *Libro Blanco de la Titulación de Trabajo Social*. Madrid: ANECA.

Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (1999). *Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social* (1999). España.

Berasaluze A. y Olalde A.J. (2004). *Como mediamos en Trabajo Social*. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.

Boadas, B y Cascudo C.T. (2000). Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*, Vol. 2. (pp. 155-160). Barcelona: Mira Editores.

Bush, R.A.B y Folger, J.P. (2006). *La Promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.

Casañas, E., Galera, N., Teodoro, E., Ruiz, P. y Viola, I. (2011) *Percepciones de la mediación según los profesionales de la justicia*. En Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M.E. (directores) (2011). *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

CGTS. (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. España.

CGTS. (2015). *Código de Conducta del Trabajador/a Social que ejerce la mediación*. España.

CGTS. (2015). *Valor añadido del Trabajo Social en mediación*. España.

Chandler, S.M. (1985). *Mediation: Conjoint Problem Solving*. *Social Work* 30, 346-350.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001). *Estatuto de la profesión de diplomado/a en Trabajo Social/Asistente*

Social. [PDF] Madrid. Disponible en: <http://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/jaen/files/estatuto%20de%20la%20profesion%20de%20Diplomado%20en%20Trabajo%20Social.pdf> (22 de julio de 2020).

De Diego, Raúl y Carlos Guillén. 2012. *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

Escartín, M." 1., Palomar, M. y Suárez, E. (1997): *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo Social con individuos*, Alicante, Aguadara.

Escuela Universitaria de Trabajo Social "Ntra. Sra. del Camino". Universidad de León (2020). *Perfil profesional - La Profesión* - Colegio Oficial de Trabajo Social de León. [Online] Disponible en: <http://www.trabajosocialleon.org/perfilprofesional.php> (6 de agosto de 2020).

Fandetti, D.V. y Goldmeier, J. (1988) Social workers as culture mediators in health care settings. *Health and Social Work*, 13 (3), 171-9.

Fariña Rivera, F. y González Pillado, E. (2013). "Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo". *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social.

Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. Universidad de Murcia: Editum.

Fernández, T. y Ponce de León, L. (2011). *Trabajo social con familias*. Madrid: Ediciones académicas.

FITS (2001). *Declaración sobre Trabajo Social*. Copenhague (Dinamarca): Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. Mayo de 2001.

García-Longoria, M.P. (2006). *La mediación en el currículum académico del Trabajo Social*. *Acciones e investigaciones sociales*, Nº Extra 1, pág. 372.

García-Longoria, M.P. (2013). *La formación en Mediación y el Trabajo Social*. *Servicios Sociales y Política Social*, Vol. XXX, Nº 101, págs. 69-81.

García-Longoria, M.P. y Sánchez, A. (2004). La Mediación Familiar como respuesta a los conflictos familiares. *Revista Portularia* 4, 261-267.

Gogineni, A., Alsup, R., y Gillespie, D.F. (1995). Mediation and Moderation in Social Work Research. *Social Work Research* 19 (1), 57-63.

Guillaume- Hofnung, M. (2009). *La Médiation* (5ªed.). París: Presses Universitaires de France.

Haynes, J.M. (1978). *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*. Union Graduate School, Yellow Springs, OH. Thesis.

Haynes, J. M y Haynes G. (1997) “*La mediación en el divorcio*”, Ed. Granica, Buenos Aires.

Martín Muñoz, A. (2012). *Mediación en conflictos versus mediación en Trabajo Social*. TS nova: trabajo social y servicios sociales, N° 4, págs. 87-94.

Martín Muñoz, A. (2016). *La mediación y el Trabajo Social: juntos pero no revueltos. Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Mayer, B.S. (1995). *Conflict resolution*. En VVAA. *Encyclopedia of Social Work*. Washington: NASW Press.

Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica. Barcelona.

Munuera, M.P. (2012). *J.M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social*. Revista Portularia. Universidad de Huelva. Vol. XII, N° 2, págs 97-108.

Munuera, M.P. 2013. “Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación”. *Servicios Sociales y Política Social*, 30 (101): 25-36.

Neves, H. (2001b). *Conceptions et Pratiques de la Médiation Sociales. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Coímbra (Portugal): Fundação Bissaya-Barreto.

Nobre, R. (1997). *Mediação e Serviço Social* (2ª edición). Brasil: Cortez.

Olalde, A.J. (2012). *Mediación y trabajo social: una pareja en construcción*. En Ariño, M y Uranga, C. (coord.) *¿Mediamos o sustituimos?* Universidad del País Vasco. Victoria.

- Parsons, R.J. (1991). *The mediator role in social work*. Social Work 36, (6), 483-487.
- Pérez, J. y Merino, M. (2016). *Definición de Trabajo Social*. [Online]. Disponible en: <https://definicion.de/trabajo-social/> (15 de agosto de 2020)
- Perlman, H.H. (1980). *El Trabajo social Individualizado*. Madrid: Rialp.
- Pintos, R. (2020). *Por qué no aplicar la mediación en la Violencia de Género*. [Online] Disponible en: <https://segoviaudaz.es/por-que-no-aplicar-la-mediacion-en-la-violencia-de-genero/> (26 de julio de 2020).
- Red, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Richmond, M.E. (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Textos seleccionados. Madrid: Talasa.
- 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, 30 (101): 83-105.
- 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. Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga. Nº 48, págs. 137-157.
- Rondón, L.M. (2013). *Mediación social y trabajo social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología*. Servicios Sociales y Política Social, Nº 101, págs. 37-50, Madrid: Consejo General de Trabajo Social.
- Rondón, L.M y Alemán-Bracho, C. (2011). *El papel de la Mediación Familiar en la formación del Trabajo Social*. Revista Portularia. Huelva. Vol. XI, Nº2, págs. 23-32.
- Rondón, L.M. y Cosano, F. (2010). *La incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales: competencia y desarrollo en el Título de Grado*. Actas del VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Granada.
- Rondón, L.M. y Munuera, P.M. (2009). *Mediación Familiar. Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales*. Revista Nacional de Trabajo Social de Colombia, 11. 25-41.

- Souto, E. (2010). *La mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.
- Stoesen, L. (2006). *Mediation a Natural for Social Workers*. NASW New. National Association of Social Workers. September 2006.
- Tristante, C. (2016). *¿Mediación desde el Trabajo Social? Respuestas transdisciplinares en una sociedad global: aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- UNAF. (2019). *Legislación sobre mediación*. [Online]. Disponible en: <https://unaf.org/mediacion-familiar/ruptura-en-parejas/legislacion/> (3 de agosto de 2020).
- Vallejo, R. y Guillén, C. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Viscarret, J.J. (2009). 8. *Modelos de intervención en Trabajo Social*. págs. 293-344.
- Whatling, J. (2013). *Mediación: habilidades y estrategias*. Madrid: Narcea S.A.
- Zaera, J.I., Monzón, B y Olmedo, M.T. (2013). *Guía práctica de mediación. 100 preguntas y respuestas para abogados*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

11. LEGISLACIÓN

BOE.es – Documento BOE-A-2001-12716. (2001). *Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-12716> (26 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2001-24093. (2001). *Ley 7/2011, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24093> (26 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2005-14493. (2005). *Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-14493> (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2005-12817. (2005). *Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-12817> (25 de agosto de 2020).

BOE.es - Documento BOE-A-2006-7837. (2006). *Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-7837> (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2007-12563. (2007). *Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12563> (26 de agosto).

BOE.es – Documento [BOE-A-2009-13567](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-13567). (2009). *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-13567> (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2011-976. (2011). *Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-976> (26 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2011-8402. (2011). *Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-8402> (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2011-7406. (2011). *Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-7406> (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2011-13120. (2011). *Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia*. [PDF] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13120-consolidado.pdf> (26 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2012-9112. (2012). *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. [Online] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2012-9112> (26 de julio de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2017-5196 (2017). *Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria*. [Online] Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-5196 (25 de agosto de 2020).

BOE.es – Documento BOE-A-2019-966. (2019). *Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana*. [Online] Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-966 (26 de agosto de 2020).

C.G.P.J. (s.f). - *Leyes Autonómicas*. [Online] <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa-y-jurisprudencia/Leyes-Autonomicas/> (25 de agosto de 2020).

Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar. (2003). *B.O.C.* 85. Gobierno de Canarias. [PDF]. Disponible en: <https://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/39312.pdf> (25 de agosto de 2020).

Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (2009). *BOJA N°50*. [Online] Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2009/50/1> (25 de agosto de 2020).

Ley de Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. (2007). *Boletín N° 81*. [Online] Disponible en: <https://sede.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.1003733838db7342ebc4e191100000f7/?vgnextoid=d7d79d16b61ee010VgnVCM1000000100007fRCRD&fecha=09/04/2007&refArticulo=2007-1409001&i18n.http.lang=es> (25 de agosto de 2020).

Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar. (2008). *Boletín Oficial del País Vasco N°34*. [Online] Disponible en: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/02/0801004a.shtml> (26 de agosto de 2020).