

MARÍA SAAVEDRA GUTIÉRREZ

**MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL:
ESPECIAL REFERENCIA A LA MEDIACIÓN
CON MENORES INFRACTORES**



EDICIONES UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

COLECCIÓN VÍTOR

438

©

Ediciones Universidad de Salamanca
y María Saavedra Gutiérrez

1.^a edición: febrero, 2019
I.S.B.N.: 978-84-1311-034-9
Depósito legal: S 88-2019

Ediciones Universidad de Salamanca
Apartado postal 325
E-37080 Salamanca (España)

Realizado por:
Cícero, S. L.
Tel. 923 12 32 26
37007 Salamanca (España)

Impreso en España-Printed in Spain

*Todos los derechos reservados.
Ni la totalidad ni parte de este libro
puede reproducirse ni transmitirse
sin permiso escrito de
Ediciones Universidad de Salamanca*

RESUMEN:

El presente trabajo persigue dos grandes objetivos: por un lado, ser un trabajo panorámico sobre la mediación stricto sensu, así como, en su ámbito con menores infractores. También se hace un repaso a los antecedentes históricos. Asimismo se analizan, tanto los principios de la teoría general de la mediación como los pasos que conforman su procedimiento. De igual manera, se procede a la exposición de la regulación legal de la mediación vigente a nivel internacional, así como de la legislación proyectada en España, haciendo también especial referencia a la relativa en menores infractores, en este sentido se hace un estudio de la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad del menor. Además, se incluye un breve análisis de la situación de la mediación con menores infractores en los Estados de nuestro entorno.

El trabajo social es una disciplina presente en todos los espacios profesionales de la acción social. El contexto institucional de la justicia penal del menor constituye una reciente oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional que facilita un mayor conocimiento de los menores y sus circunstancias, prestamos especial énfasis a las características más importantes de la práctica profesional de los trabajadores sociales en el procedimiento penal de menores, concretamente en la mediación extrajudicial, llevada a cabo por el ETM adscrito al Juzgado de Menores.

En segundo lugar, se pretende identificar la mediación como función y competencia propia de los trabajadores sociales, lo que significa su uso legítimo como estrategia de intervención en trabajo social y por el otro lado, el reconocimiento del modelo de mediación como uno de los modelos en trabajo social que guía la gestión y resolución de conflictos interpersonales. En este sentido, se hace un estudio tanto del Código Deontológico del Trabajo Social que recoge en su Preámbulo algunas de las funciones propias del trabajador social, entre las que se encuentra la función de Mediación, como del Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social, donde se señalan que una de las competencias específicas de los profesionales definidas por ellos mismos es precisamente la utilización de la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos. Sin olvidarnos del análisis del código de conducta de los trabajadores sociales para ejercer la profesión de mediador aprobado recientemente por el Consejo General de Trabajadores Sociales.

PALABRAS CLAVE: Trabajo Social, mediación, menores infractores.

ABSTRACT

The present work pursues two main objectives: on the one hand, it is a panoramic work on the mediation *stricto sensu*, as well as, in its scope with minor offenders. There is also a review of the historical background. Likewise, both the principles of the general theory of mediation and the steps that make up its procedure are analyzed. Similarly, we proceed to the exposure of the legal regulation of mediation in force at the international level, as well as the legislation projected in Spain, also making special reference to the relative in juvenile offenders, in this sense a study of the Organic Law 5/2000, regulating the responsibility of the minor. In addition, a brief analysis of the situation of mediation with minor offenders in the surrounding States is included.

Social work is a discipline present in all professional spaces of social action. The institutional context of juvenile criminal justice constitutes a recent opportunity for professional development and growth that facilitates greater knowledge of minors and their circumstances, with special emphasis on the most important characteristics of the professional practice of social workers in criminal proceedings of minors, specifically in extrajudicial mediation, carried out by the ETM attached to the Juvenile Court.

Secondly, it is intended to identify mediation as a function and competence of social workers, which means their legitimate use as an intervention strategy in social work and, on the other hand, the recognition of the mediation model as one of the models in social work that guides the management and resolution of interpersonal conflicts. In this sense, a study is made of the Code of Ethics of Social Work that includes in its Preamble some of the functions of the social worker, among which is the Mediation function, and the White Paper of the Degree in Social Work, where it is pointed out that one of the specific competences of the professionals defined by them is precisely the use of mediation as an intervention strategy aimed at the alternative resolution of conflicts. Without forgetting the analysis of the code of conduct of social workers to practice the profession of mediator recently approved by the General Council of Social Workers.

KEYWORDS: social work, mediation, minor offenders.

*A mis padres, Julio e Isabel.
A mi hermana, Nerea.*

| | |
|-----------------------|----|
| Nota preliminar | 12 |
| Abreviaturas..... | 13 |
| Introducción..... | 14 |

PRIMERA PARTE

LA MEDIACIÓN Y EL MEDIADOR

| | |
|---|----|
| 1. CAPITULO PRIMERO. LA MEDIACIÓN..... | 20 |
| 1.1. BREVES APUNTES SOBRE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN..... | 20 |
| 1.2. EL CONCEPTO DE MEDIACIÓN. SU ORIGEN Y EVOLUCIÓN..... | 25 |
| 1.2.1. <i>Consideraciones previas</i> | 25 |
| 1.2.2. <i>Definiciones legales de la mediación</i> | 26 |
| 1.2.3. <i>Definiciones doctrinales de la mediación</i> | 27 |
| 1.2.4. <i>Definiciones usuales de la mediación</i> | 30 |
| 1.2.5. <i>Definición del concepto de mediación en el espacio social</i> | 32 |
| 1.3. LA NOCIÓN DE CONFLICTO EN MEDIACIÓN..... | 34 |
| 1.4. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN..... | 36 |
| 1.5. ENCUADRE LEGAL ACTUAL..... | 47 |
| 1.5.1. <i>Marco normativo de la Unión Europea</i> | 47 |
| 1.5.2. <i>Marco normativo de España</i> | 51 |
| 1.6. MODELOS DE MEDIACIÓN..... | 54 |
| 1.6.1. <i>Modelo Tradicional-Lineal (Harvard)</i> | 55 |
| 1.6.2. <i>Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb)</i> | 57 |
| 1.6.3. <i>Modelo Trasformativo (Bush y Folger)</i> | 58 |
| 1.6.4. <i>Otros modelos de mediación</i> | 60 |
| 1.7. EL PROCESO DE MEDIACIÓN..... | 63 |

| | |
|--|-----|
| 1.8. LAS TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN... | 74 |
| 1.8.1. <i>Técnicas de comunicación</i> | 75 |
| 1.8.2. <i>Habilidades de comunicación</i> | 78 |
| 1.8.3. <i>Recursos para la comunicación efectiva en la mediación</i> | 79 |
| 1.9. VENTAJAS E INCONVENIENTES..... | 81 |
| | |
| 2. CAPITULO SEGUNDO. EL MEDIADOR COMO PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN..... | 84 |
| 2.1. DEFINICIÓN DEL MEDIADOR..... | 84 |
| 2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA FIGURA DEL MEDIADOR..... | 86 |
| 2.3. FUNCIONES Y ROLES DEL MEDIADOR..... | 90 |
| 2.4. REQUISITOS Y CONDICIONES DE EJERCICIO PROFESIONAL DEL MEDIADOR..... | 92 |
| 2.5. ESTATUTO JURÍDICO- PROFESIONAL DEL MEDIADOR..... | 97 |
| 2.6. FUNDAMENTOS ÉTICOS Y DEONTOLÓGICOS DEL MEDIADOR: CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS..... | 101 |
| 2.6.1. <i>Contextualización</i> | 101 |
| 2.6.2. <i>Código de Conducta de los Trabajadores Sociales que ejercen como profesionales de la mediación</i> | 104 |
| 2.7. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS..... | 105 |
| 2.7.1. <i>Mediación Familiar</i> | 106 |
| a) Aspectos formales..... | 106 |
| b) El Trabajador Social como mediador familiar..... | 109 |
| 2.7.2. <i>Mediación Penal</i> | 110 |
| a) La mediación penal en el derecho español de adultos..... | 111 |
| b) La mediación en el proceso español de menores..... | 112 |
| 2.7.3. <i>Mediación Escolar</i> | 112 |
| 2.7.4. <i>Mediación Organizacional y Laboral</i> | 116 |
| 2.7.5. <i>Mediación Empresarial</i> | 118 |
| 2.7.6. <i>Mediación Comunitaria</i> | 119 |

| | |
|---|-----|
| 2.7.7. <i>Mediación Intercultural</i> | 121 |
| 2.7.8. <i>Mediación Sanitaria</i> | 124 |
| 2.7.9. <i>Mediación penitenciaria</i> | 127 |

SEGUNDA PARTE

LA RELEVANCIA DE LA MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

| | |
|--|-----|
| 3.CAPITULO TERCERO. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL..... | 132 |
| 3.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA ENTRE TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN BREVES RESEÑAS A NIVEL INTERNACIONAL..... | 132 |
| 3.2. LA MEDIACIÓN COMO FUNCIÓN Y COMPETENCIA PROPIA DEL TRABAJO SOCIAL..... | 136 |
| 3.2.1. <i>Introducción</i> | 136 |
| 3.2.2. <i>Normativa y legislación que ampara la mediación como competencia y función propia del trabajo social</i> | 141 |
| 3.3. MODELOS TEÓRICOS EN TRABAJO SOCIAL..... | 145 |
| 3.3.1. <i>Concepto de modelo en trabajo social</i> | 145 |
| 3.3.2. <i>Contenidos del modelo</i> | 147 |
| 3.3.3. <i>Clasificaciones de los modelos de intervención en el trabajo... social</i> | 148 |
| 3.4. EL MODELO DE MEDIACIÓN COMO MODELO TEÓRICO DEL TRABAJO SOCIAL..... | 168 |
| 3.5. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO MEDIADOR EN TRABAJO SOCIAL..... | 174 |
| 3.5.1. <i>El conflicto y la mediación</i> | 174 |
| 3.5.2. <i>Los objetivos de la mediación en la intervención social</i> | 177 |
| 3.5.3. <i>Los principios de la mediación en la intervención social</i> | 178 |
| 3.5.4. <i>El proceso de mediación en la intervención social</i> | 181 |

| | |
|--|-----|
| 3.6. PANORAMA ACTUAL PARA EL EJERCICIO DE LA MEDIACIÓN POR LOS TRABAJADORES SOCIALES..... | 181 |
| 3.6.1. <i>La formación en mediación del trabajador social para su actividad profesional.....</i> | 181 |
| 3.6.2. <i>La incorporación de la mediación en los nuevos títulos de grado en trabajo social.....</i> | 184 |
| 3.6.3. <i>La formación del trabajador social para ejercer como mediador.....</i> | 191 |

TERCERA PARTE

TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN PENAL. EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN EL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN CON MENORES INRACTORES

| | |
|--|-----|
| 4. CAPITULO CUARTO. LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO ESPAÑOL DE MENORES..... | 201 |
| 4.1. MEDIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA, DOS CARAS DE LA MISMA MONEDA..... | 201 |
| 4.2. LA MEDIACIÓN PENAL DE MENORES. ORÍGENES DE LA MEDIACIÓN..... | 203 |
| 4.2.1. <i>Directrices Internacionales.....</i> | 206 |
| 4.2.2. <i>Regulación en España. La Ley Orgánica de responsabilidad penal del menor.....</i> | 208 |
| a) Destinatarios de la LORPM..... | 208 |
| b) La mediación en la LORPM..... | 209 |
| 4.2.3. <i>Por qué “sí “a la mediación penal de menores. Beneficios.....</i> | 214 |
| 4.2.4. <i>Partes en la mediación penal con menores.....</i> | 215 |
| El menor..... | 215 |
| La víctima..... | 216 |
| a) Marco normativo: La Directiva 2012/29/UE y su transposición al ordenamiento jurídico español: el nuevo estatuto de la víctima del delito..... | 217 |

| | |
|---|-----|
| b) La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito..... | 219 |
| Mediador..... | 221 |
| La comunidad..... | 222 |
| 4.2.5. <i>Principios informadores del proceso de mediación penal</i> | 223 |
| 4.2.6. <i>Principios que deben inspirar la intervención con menores</i> | 225 |
| 4.3. EL PROCESO DE MEDIACIÓN CON MENORES INFRACTORES..... | 227 |
| 4.4. ASPECTOS CONOCIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA MEDIACION PENAL..... | 228 |
| 4.5. REFERENCIA AL DERECHO COMPARADO..... | 230 |
| 4.6. EL TRABAJADOR SOCIAL Y SU FUNCIÓN MEDIADORA. CONCRECIÓN EN EL CONTEXTO PENAL DE MENORES..... | 232 |
| 4.6.1. <i>Normativa que avala al trabajador social como profesional de la mediación</i> | 232 |
| 4.6.2. <i>Funciones y actividades específicas del trabajador social en la mediación</i> | 234 |
| 4.7. APORTACIONES DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN PENAL..... | 235 |
| | |
| CONCLUSIONES..... | 242 |
| BIBLIOGRAFÍA | 247 |

Este Trabajo se corresponde, en esencia con mi tesis doctoral que defendí en la Facultad de Derecho de la Universidad de Salamanca en una fría mañana del invierno de 2016.

Quisiera aprovechar la oportunidad que me brindan estas líneas para mostrar mi agradecimiento a los miembros del tribunal evaluador de aquella tesis doctoral. De manera especial a su presidenta, la Prof^a. D^a Milagros Brezmes Nieto, a quien tuve el honor de conocer como profesora y como compañera; al resto de miembros del tribunal el Prof. Pablo de la Gimeno Rosa y el Prof. Juan Francisco Sánchez Vázquez. A Todos ellos les agradezco sus observaciones, que en la medida de lo posible he tenido en cuenta para la redacción de esta monografía.

Gracias también a la directora de mi tesis doctoral por haber aceptado guiarme en ese difícil camino, a la Prof^a. M^a Encarnación Pérez Álvarez por transmitirme el amor por la docencia y la investigación, y por haber sido más que una directora de tesis, una amiga.

Sin duda, este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de mis seres queridos, quisiera por ello expresarles toda mi gratitud por hacer realidad mi sueño. Sin vosotros no lo hubiera conseguido: a mis abuelos y a mis tías; a mis padres y mi hermana, por su comprensión a lo largo de todos estos años; a mis amigas de la Universidad de Salamanca, a las que estáis en Galicia, a vosotras, gracias, por el apoyo y el ánimo que me habéis brindado y a todos los que, de cerca o a distancia, creyeron en mi trabajo.

| | |
|-------|--|
| ADR | <i>Alternative Dispute Resolution</i> |
| ANECA | Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación |
| BOCM | Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid |
| BOE | Boletín Oficial del Estado |
| BOJA | Boletín Oficial de la Junta de Andalucía |
| CCAA | Comunidades Autónomas |
| CC | Código Civil |
| CE | Constitución Española |
| CGTS | Consejo General de Trabajo Social |
| CP | Código Penal |
| DRAE | Diccionario de la Real Academia Española |
| DOUE | Diario Oficial de la Unión Europea |
| EEES | Espacio Europeo de Evaluación Superior |
| ECTS | Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos |
| ETM | Equipo Técnico de Menores |
| FITS | Federación Internacional de Trabajo Social |
| INEM | Instituto Nacional de Empleo |
| LO | Ley Orgánica |
| LORPM | Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del menor |
| MEC | Ministerio de Educación y Ciencia |
| MRM | Mediación y Reparación del menor |
| R | Recomendación |
| RD | Real Decreto |
| RRPM | Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Responsabilidad penal del menor |
| SEPE | Servicio de Empleo Público |
| VORP | <i>Victim-offender-reconciliation-project</i> |
| VID | Véase |

La mediación despierta nuestra curiosidad, aunque sólo sea para saber, de una buena vez, que es. Y es que la mediación está de moda, una moda que, como todas, demostrará con el paso del tiempo su fuerza o debilidad. No es raro el día que escuchamos en los medios de comunicación a un mediador hablar sobre sus funciones, roles, etc. en los diferentes ámbitos que abarca la mediación, ya sea familiar, mercantil, escolar, comunitaria, en materia de seguros, etc., con la mera intención de familiarizarnos con ella. Cada día cuenta con más seguidores, simpatizantes, y se multiplican los cursos de formación para mediadores. La palabra “mediación” ha acabado por implantarse en nuestro vocabulario, aunque no siempre se emplea correctamente; incluso aquellos que la ejercen o creen hacerlo caen en el error de confundirla con términos análogos, pero de significado diferente.

Una de las preocupaciones principales en los estados democráticos actuales que persiguen el bienestar de los ciudadanos es procurar una adecuada solución de los conflictos originados en la sociedad. Nuestro sistema penal actual, basado en la justicia punitiva, de orientación retributiva y/o preventiva, sugiere como solución a los conflictos una sentencia por cada disputa, en la que se imponga una pena, un castigo, al infractor.

Por un lado, se predica un derecho penal mínimo mientras por otro lado, vamos criminalizando cada vez más conductas para después tener que idear la desjudicialización que permitirá la salida del sistema de aquellos que no tendrían que haber entrado nunca. ¿No sería más lógico y menos costoso, tanto emocional como económicamente, que evitásemos desde un principio la entrada en el sistema penal o, una vez que esta se ha producido, buscásemos otras alternativas para resolver el conflicto?

Parece ser cierta la información de que algo pasa con nuestros menores, con nuestros jóvenes, que deriva, al menos, en un aparente aumento de la delincuencia juvenil, al que se intenta dar respuesta a través de una legislación específica al efecto.

El fenómeno delictivo juvenil no aparece como un comportamiento estanco, sino que está sometido a las influencias del entorno modificadoras de su génesis y realización. Las situaciones creadas por la elevación de la mayoría de edad penal a los 18 años por el *Código Penal* y la aparición de la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores* y de otros mandatos legales, así como los cambios en las condiciones sociológicas generados en los últimos años, han modificado el panorama de análisis de los menores infractores. La citada Ley establece como condición fundamental la aplicación del principio del interés del menor, que debe ser valorado por técnicos especializados en el ámbito de las ciencias no jurídicas. El texto legal define el equipo técnico como un equipo multidisciplinar compuesto por psicólogos, educadores y trabajadores sociales, describiéndolo como un instrumento imprescindible para alcanzar el objetivo que persigue la ley: reeducar a los menores que hayan cometido alguna infracción definida como falta o delito el CP (Exp. Mot. LO 5/2000).

El presente trabajo persigue dos grandes objetivos: por un lado ser un trabajo panorámico sobre la mediación *stricto sensu*, así como, en su ámbito con menores infractores. También se hace un repaso a los antecedentes históricos. Asimismo se analizan, tanto los principios de la teoría general de la mediación como los pasos que conforman su procedimiento. De igual manera, se procede a la exposición de la regulación legal de la mediación vigente a nivel internacional, así como de la legislación proyectada en España, haciendo también especial referencia a la relativa en menores infractores, en este sentido se hace un estudio de la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad del menor. Además, se incluye un breve análisis de la situación de la mediación con menores infractores en los Estados de nuestro entorno.

El trabajo social es una disciplina presente en todos los espacios profesionales de la acción social. El contexto institucional de la justicia penal del menor constituye una reciente oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional que facilita un mayor conocimiento de los menores y sus circunstancias, prestamos especial énfasis a las características más importantes de la práctica profesional de los trabajadores sociales en

el procedimiento penal de menores, concretamente en la mediación extrajudicial, llevada a cabo por el ETM adscrito al Juzgado de Menores.

En segundo lugar, se pretende identificar la mediación como función y competencia propia de los trabajadores sociales, lo que significa su uso legítimo como estrategia de intervención en trabajo social y por el otro lado, el reconocimiento del modelo de mediación como uno de los modelos en trabajo social que guía la gestión y resolución de conflictos interpersonales. En este sentido, se hace un estudio tanto del *Código Deontológico del Trabajo Social* que recoge en su Preámbulo algunas de las funciones propias del trabajador social, entre las que se encuentra la función de Mediación, como del *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*, donde se señalan que una de las competencias específicas de los profesionales definidas por ellos mismos es precisamente la utilización de la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos. Sin olvidarnos del análisis del código de conducta de los trabajadores sociales para ejercer la profesión de mediador aprobado recientemente por el Consejo General de Trabajadores Sociales.

PRIMERA PARTE
LA MEDIACIÓN Y EL MEDIADOR

1. CAPÍTULO PRIMERO. LA MEDIACIÓN

1.1. BREVES APUNTES SOBRE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN

A lo largo de la historia de la humanidad, entre todas las culturas y sociedades se pueden documentar varias formas de afrontar los conflictos internos y externos en el seno de las comunidades como una constante en el comportamiento humano. Como consecuencia, el ser humano se plantea la necesidad de crear una serie de estrategias, habilidades y figuras de autoridad que coexistan con un ordenamiento jurídico y reglado, pero constituyéndose como una opción complementaria o alternativa al mismo.

En cada continente, en cada país, en cada comunidad se pueden encontrar fórmulas propias de resolución de conflictos adecuadas a su estado de desarrollo material y a su sistema de creencias, pero en todas ellas existía un rasgo común que se mantiene en todas las comunidades, que es la estructura orgánica de la sociedad (Riquelme, 2010: 5) Durante la Edad Moderna se concedió un papel importante a la mediación, ya que se usó con mucha frecuencia en el campo del Derecho Internacional en el cual era muy importante el establecimiento de relaciones y el respeto de los pactos basados en la autoridad.

Consta la existencia de mediaciones célebres llevadas a cabo por prelados o sacerdotes que por su condición de hombres de paz y por la autoridad moral innata a ellos, fueron desde los comienzos de la historia mediadores por excelencia. Es famosa la celebrada por ejemplo entre Austria y Francia por el Papa Inocencio X, en 1648 (Otero, 2007: 175). Otras veces esta labor era llevada a cabo por un rey o emperador que

procuraba realizar la misma función de actuar como hombre de paz, y tratando de procurar un acuerdo entre las partes.

Estos ejemplos no son exclusivos ni del mundo occidental ni de la Edad Moderna, ya que las antiguas civilizaciones, con uno u otro nombre, de una manera u otra han mantenido la figura del mediador. Realizaban la misma función que actualmente llevan a cabo los mediadores, la persona más anciana del clan, por su experiencia, era la elegida por las tribus o pueblos nómadas para que resolviera sus disputas. Otro ejemplo es el *Beth Ding judío*, lo forman un grupo de judíos constituidos en Consejo cuya función era resolver las contiendas entre mercaderes, gentiles... (Otero, 2007: 176).

La costumbre de reunir a una asamblea o junta para resolver una serie de desavenencias, disputas fue seguida también en África, entre las tribus del bajo Zaire, en la que los conflictos son vividos más como una crisis de grupo que como temas individuales o personales, siendo un tema de todos, y todos exponen sus puntos de vista. El jefe de la tribu o representante retiene su juicio con el fin de actuar de acuerdo con el criterio común. El acuerdo final es ritualizado mediante acciones visibles como fiestas o plegarias (Ripol-Millet, 2001: 33-34).

Entre los Guaraníes y sus parcialidades, se encuentran los *Ruvichá (líder)-Nhimugava* (Consejo de Ancianos) encargados de mantener la cohesión y mediar en los posibles conflictos (Corzón, 2010: 7).

El *Pater Familias* de la Roma Clásica, recogido en el Derecho Romano de la época, se aproxima mucho al perfil de un mediador tradicional y entre las comunidades de etnia Romaní, el Patriarca desde su posición de liderazgo, concilia y media entre una extensa red de vínculos parentales.

En España encontramos testimonios de una primera reglamentación de la tradición mediadora en las juntas vecinales, los gremios medievales y en las hermandades agrarias y rurales. Junto a la labor de los jueces de paz, destacaron organismos donde se resolvían las disputas comerciales y territoriales de los miembros de estas comunidades, como el

“Consejo de Hombres Buenos” de la Huerta de Murcia o el “Tribunal de las Aguas” de Valencia (Riquelme, 2010: 7).

Como ejemplo singular y que pervivió durante mucho tiempo merece destacarse el mencionado el Tribunal de las aguas de Valencia, tribunal que funcionó en España desde el siglo XIII. Dicho tribunal estaba compuesto por campesinos cuya función era el reparto equitativo del agua en toda la comunidad.

Este bien que era escaso en Valencia, así como en buena parte de España, era esencial no sólo para asegurar la supervivencia de los cultivos sino también de la propia población, que dependía de un correcto reparto del agua, por lo que el pueblo decidió otorgarse a sí mismo la facultad de decidir. Dicha práctica se mantuvo durante siglos, cuya base era la mediación como técnica autónoma, pacífica y propia de resolución de conflictos, basada en la autoridad de quien decide y apoyada en la responsabilidad de cumplimiento del resultado de la decisión por parte de los afectados (Otero, 2007: 177).

Otro antecedente que no se puede obviar son las cooperativas, fundadas de forma espontánea y reguladoras de relaciones comerciales especialmente en el área rural, era una forma interpersonal de resolver los conflictos, se buscaba la colaboración comunitaria, es decir, que el interés particular cediese al común. Para que funcionase una cooperativa se necesitaba un proceso explícito y aceptado por todos para la resolución de disputas y desacuerdos internos (De Diego y Guillén, 2006: 30).

Esta práctica de resolución de conflictos como vía alternativa a la judicial no fue exclusiva del mundo occidental, sino que existen experiencias de que las culturas orientales también la adoptaron. En el continente asiático, por ejemplo, las costumbres japonesas hacían del líder comarcal el mediador en las disputas formales. En la antigua China la mediación era el principal recurso para la solución de conflictos. Se consagró como tradición milenaria, recopilada por la filosofía de Confucio, según la cual la resolución del conflicto se logra a través de la persuasión moral (heredada con rasgos comunistas en los actuales Comités Populares de Conciliación), (Riquelme, 2010: 6-7).

En el continente americano es posible localizar igualmente ejemplos de presencia de la mediación como medio alternativo para la resolución de conflictos. Subsiste todavía en Estados Unidos la *Asociación China Benevolente (Chinese Benevolent Association)* institución introducida en la Unión en el siglo XIX por los inmigrantes procedentes de Oriente. Podían y pueden aún asistir a esta instancia mediadora los miembros de la comunidad que deseen resolver amistosamente sus disputas.

En ese mismo país, cuna de la mediación moderna, diversas confesiones religiosas han utilizado la mediación a lo largo de los años y hasta el día de hoy. Los emigrantes judíos utilizaban décadas atrás un tribunal religioso fundado en Nueva York en 1920, actualmente subsiste con el nombre de Junta Judía de Conciliación (*Jewish Conciliation Borrad*) (Ripol-Millet, 2001: 36-37).

En Latinoamérica existieron las cooperativas, otro precedente que no se puede ignorar, dentro de las cuales sus miembros tratan de resolver sus asuntos desde una perspectiva colectiva, solucionando sus problemas dentro del contexto de la comunidad en las que se producen. Un ejemplo de este tipo de funcionamiento sería el proceso jurídico del pueblo *zapoteco en Ralúa*, situado en Oaxaca (México), que supone el vínculo de tradiciones de los pueblos indígenas y español de naturaleza popular y democrática (Otero, 2007: 178). Se encuentran hitos en la historia que encajarían con el perfil de mediador, como es la figura del *Hilakata o Hilkata*, situadas en las comunidades de Puno (Perú); o el caso de la *Ronda Campesina* movimiento social que surge en Cajamarca, (Perú), situados en los Andes septentrionales del país, recuperando el modelo de justicia conocido como “Justicia Rondera” (Corzón, 2010: 6).

Sería posible seguir aportando ejemplos de los referidos hasta ahora, ejemplos de más países, de más culturas, de otros grupos raciales o étnicos, pero se considera que los traídos a colocación son más que suficientes, para demostrar la tesis de los antecedentes históricos que preceden a la utilización actual de la figura de la mediación, como medio alternativo y pacífico para la solución de conflictos.

Los antecedentes de la mediación en nuestra cultura establecen una buena base para salvar nuestra propia historia, y acrecentarla con otros modelos para modernizarla y adaptarla a nuestras actuales necesidades, modelos, técnicas y estrategias de mediación eficaces; caminando por el siglo XX, nos encontramos con algunos hitos que podemos calificar como los orígenes de la mediación “moderna”, ejemplo de ello son los siguientes:

Con fecha 21 de enero de 1998, el Comité de Ministros del Consejo de Europa publicó la *Recomendación N.R. (98) I*, dirigida a los Estados miembros, sobre la Mediación Familiar, en la que se reconocen los cambios familiares como consecuencia de las separaciones y divorcios. Recomienda a los Estados Miembros promover la Mediación Familiar para la resolución de los conflictos familiares en situaciones de ruptura de la relación.

La Mediación como actividad tiene sus inicios en Estados Unidos y Canadá en los años setenta del siglo XX, siguiendo el modelo de la Universidad de Harvard. En la década siguiente se extiende por Inglaterra, Francia, Bélgica, Italia e Hispanoamérica.

En España los primeros servicios de mediación familiar aparecen en 1990 en Madrid y Barcelona. En nuestro país son ya trece las Comunidades Autónomas las que han legislado la mediación familiar y algunas de ellas han desarrollado su reglamento, como Castilla y León o Galicia, lo que supone un reconocimiento oficial a esta figura y a su eficacia.

Respecto a la mediación penal, se desarrolló en España a partir del año 1990 con la aparición del primer programa de mediación y reparación de la Dirección General de medidas penales alternativas y de justicia Juvenil de la Generalitat de Cataluña (Giménez-Salinas, 1999: 24).

La base legal la proporciona por primera vez la publicación de la *Ley 4/1992*, de 5 de junio, que reformó los juzgados de menores, a través del artículo 2.6, que establecía la reparación extrajudicial como fórmula para finalizar el procedimiento en su inicio,

pero es con la promulgación de la *Ley 5/2000*, de 12 de enero, reguladora de la *responsabilidad penal de los menores*, la que proporciona un marco jurídico más amplio de actuación, principalmente fundamentado en su artículo 19, y siendo esta ley la que abre la vía de la aplicación de la mediación (Gordillo, 2007: 327).

1.2. EL CONCEPTO DE MEDIACIÓN. SU ORIGEN Y EVOLUCIÓN

1.2.1. *Consideraciones previas*

Los principales autores que han escrito sobre la mediación, tales como, Folberg, Taylor y Moore (Folberg y Taylor, 1984; Moore, 1995) coinciden en afirmar la dificultad de hallar una definición internacional a cerca del concepto de mediación.

Los autores actuales tienden a detallar los elementos primordiales que componen las definiciones del término. Así, Carmen Boqué, que lleva a cabo un profundo estudio sobre el concepto teórico de mediación, apunta en su libro las principales dificultades para delimitar el concepto porque “implica entrar en un discurso teórico complejo”, que se origina en “ámbitos disciplinarios discordantes”, que “se ve engrosado por un cúmulo de prácticas aún más inconexas si cabe”, y que acumula “el agravante de que en los textos sobre mediación no siempre figura una definición explícita de este fenómeno” (Boqué, 2003:21).

Francisco Puy, por su parte, realiza un análisis tópico del concepto de mediación, entendiendo por tal dos cosas: la primera es que debe utilizar la etimología como criterio determinante y concluyente y la segunda es que trata de averiguar las diversas “caras” de una expresión incluso las menos conocidas; para ello lleva a cabo un análisis exhaustivo de los significados de mediación a través de las definiciones legales, de las doctrinales y de las usuales del concepto a lo largo de la historia, así como un análisis de la etimología de la palabra mediación (2007: 21-30).

1.2.2. Definiciones legales de mediación

El término mediación ha irrumpido con fuerza en el articulado de las leyes positivas de nuestro tiempo; como muestra de definición legal de mediación genérica traemos a colación dos, uno recogido en un instrumento internacional y el otro de carácter nacional.

De una parte, la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, *sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles* define la mediación en su art. 3 como "un proceso estructurado en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador".

De otra parte, Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles⁴³, en su exposición de motivos habla de la institución de la Mediación en su punto II y dice:

El instituto de la mediación constituye un procedimiento de solución de diferencias de carácter informal y privado. Es una fórmula extra-procesal que se proyecta en conflictos de diversa índole. Esta ley engarza de manera instrumental la mediación con el derecho civil, mercantil y el derecho procesal, con el solo propósito de ofrecer una regulación mínima y común aplicable a todo el territorio del Estado.

Como ejemplo de definición legal de mediación específica por razón de la materia, elegimos la definición sobre mediación penal que emite a nivel internacional la Recomendación (99) 19 del comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la mediación en materia penal⁴⁴, define la mediación penal como "todo proceso que

⁴³BOE n°. 162, de 7 de julio de 2012.

⁴⁴Adoptada por el Comité de Ministros el 15 de septiembre de 1999, durante la 679 reunión de Delegados de los Ministros.

permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si lo consienten libremente, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente (mediador)”.

La normativa autonómica española regula expresamente la mediación familiar con leyes autonómicas en la mayoría de sus Comunidades, tomamos como ejemplo la *Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León*⁴⁵, en su exposición de motivos I y II habla de la institución de mediación, definiéndola “como una intervención profesional realizada en conflictos familiares por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes enfrentadas un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma no contenciosa”.

Por tanto, de lo anteriormente expresado, podemos extraer una definición general de mediación que nos valga para todos los ámbitos en los que se aplica este proceso de solución pacífica de controversias:

La mediación es un procedimiento jurídico de resolución extrajudicial de conflictos entre las partes, guiadas por la intervención de un tercero imparcial y neutral, que aceptan que les ayude en la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas.

1.2.3. Definiciones doctrinales de mediación

Con respecto a las definiciones doctrinales de la mediación, Puy estudió diecisiete definiciones de la mediación de otros tantos autores, incluidas entre obras editadas en Norteamérica, México, Argentina y España (*ibíd.*). Por orden de aparición, la primera definición de mediación que encontramos, fue propuesta en 1984, por Jay Folberg y Alison Taylor, la segunda fue publicada en 1986 por Christopher Moore y la tercera la ofrece Jean François en 1990. Se destaca también la definición de Suares, Rozenblum,

⁴⁵ BOE núm. 105, 3 de mayo 2006.

Díez y Tapia, así hasta diecisiete definiciones con sus autores, para concluir su estudio con la definición dada por Elías en 2005.

A partir de estas definiciones, Puy las clasifica en dos tipos de fórmulas estándar, de una parte como modelo de definiciones doctrinales descriptivas y de otra parte como modelo de definiciones doctrinales que van más allá de lo descriptivo.

Las definiciones doctrinales descriptivas responden a las *visiones jurídicas positivistas y formalistas*. Los principales autores que la integran son Folberg, Taylor y Moore. La definición la conforman seis elementos que el autor (2007) resume así:

La mediación es: 1) un procedimiento 2) que resuelve un conflicto entre dos 3) con un acuerdo justo y legal, 4) obtenido de un diálogo mantenido de forma voluntaria, 5) y moderado por un mediador imparcial y neutral, 6) provisto de autoridad moral y privado de potestad coercitiva. (p. 25).

El otro modelo es el que pertenece a las *visiones jurídicas realistas o iusnaturalistas*. Estos autores ofrecen algo más que una mera definición descriptiva, intentan conseguir, como dice Puy, una definición esencial que encuentre la raíz significativa. Sus padrinos, entre los autores estudiados son Díez y Tapia (1999), Boqué (2003: 21 y ss) y Bandieri (2007). Estos autores también utilizan seis elementos básicos en sus definiciones, a partir de la definición de estos autores es posible construir una definición esencial de la mediación (Miranzo de Mateo, 2010, citado por Puy, 2007):

La mediación es: 1) un proceso transformativo 2) de comunicación circular 3) que coloca las personas descentradas en su centro, 4) y ordena el fluir de los conflictos que las enfrenta 5) al hallazgo de la misma cosa justa, 6) evitando la recaída de la espiral de la venganza (p.26).

Christopher Moore define la mediación como la “intervención en una disputa o negociación de un tercero imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de

decisión, para ayudar a las partes en conflicto a alcanzar voluntariamente su propio arreglo, mutuamente aceptable” (Moore, 1986).

A su turno, Folberg y Taylor, la entienden como: “El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Folberg y Taylor, 1984).

Rozenblum define la mediación como un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en litigio a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. Esta tercera parte, el mediador, no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto. (2007: 15-16).

Nos encontramos también con la definición que nos aporta Parkinson sobre el concepto de mediación. La autora entiende la mediación como aquel “proceso de resolución cooperativa del conflicto que dos o más partes en disputa reciben ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para alcanzar por sí mismos un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa” (2005: 34).

Para Bush y Folger (1994) la mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución “satisfactoria” al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido satisfactorio y duradero. La crítica al punto de vista anterior aparece en la dificultad de llevar a cabo su imparcialidad, ya que el objetivo de resolver conflictos fuerza al mediador a ser directivo y a imponer, de forma más o menos sutil, una solución a las partes, restando “satisfacción” a un acuerdo que es percibido por los mediados como no propio (Williams, 1997:15-24).

En definitiva, si definir el concepto de mediación puede resultar una labor complicada, resultará explicativo reseñar aquello que no es mediación: así, la mediación no debe ser considerada como un proceso terapéutico; no es un arbitraje, ya que el mediador no decide; no es una negociación tradicional ni tampoco es sinónimo de conciliación. Estas ideas propuestas por Folberg y Taylor (1984) en el contexto de la mediación, son extrapolables cuando la mediación tiene lugar en el ámbito penal.

1.2.4. Definiciones usuales de la mediación

Con respecto a las definiciones usuales de la mediación, Puy explica someramente la evolución del uso vulgar de la palabra mediación en la lengua española. La primera acepción documentada sería la palabra *medianedo*, hacia el año 1076, en el Fuero de Avilés significando “línea donde se pone un mojón divisorio” y “tribunal sobre litigios de los pertenecientes a diferentes jurisdicciones” (Miranzo de Mateo, 2012: 12 y ss. citado por Puy, 2007). Posteriormente, las Partidas de Alfonso X, de 1263, no hacen referencia a la mediación pero sí regulan el arbitraje (en Partida 3, Título 4, Leyes 23 a 35).

En el Vocabulario español latino de Elio Antonio de Nebrija, impreso en 1495, aparece la palabra latina *mediator*, *-oris* que se traduce por “medianero entre dos”. Es decir, que el actual mediador se llamó inicialmente medianero y que el rol *mediador* fue antes que la institución *mediación*.

En el *Tesoro de la lengua Castellana o española*, de Sebastián de Covarrubias, de 1611, no aparece el término mediación pero si los vocablos *medio*, *mediar* y *medianero*. *Mediar* se interpreta por “intervenir o ponerse de por medio” y *medianero* se traduce por “el que se pone de por medio para componer diferencias”.

El Diccionario de Autoridades recogió en 1734 por primera vez los términos *mediación* y *mediador*, junto con las ya conocidas *medianero* y *mediar*. Aparecen dos definiciones de mediación, siendo más interesante la segunda que dice así:

“mediación” significa “la interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros entre sí discordes o conseguir alguna cosa para otro”.

En 1780 la primera edición del *Diccionario de la lengua castellana de la Real Academia Española* conservó los significados anteriores. Durante la Edad Moderna se va perfeccionando el significado de la palabra mediación hasta llegar a su significado actual.

Como conclusión final de la evolución del concepto de mediación valga reproducir aquí las definiciones de mediación, mediador y mediar que se acopian en la última edición (2001) del *Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia (DRAE)*, que reza así:

1. “Mediación” del latín *mediatio, mediationis*, es acción y efecto de mediar;
2. “Mediador” del latín *mediator, mediatoris*, es el que media;
3. “Mediar” del latín *mediare*, contiene siete acepciones, siendo la primera “llegar a la mitad de algo”, la segunda “interceder o rogar por alguien”, y la tercera “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliar los y unirlos en amistad”. Se omiten las otras cuatro por carecer de interés.

Podemos concluir diciendo que, en el lenguaje castellano básico actual la mediación es “acción y efecto de mediar, de ponerse en medio de dos o más que negocian o riñen o contienden por lo suyo, procurando reconciliar los y unirlos en amistad”.

1.2.5. Definición del concepto de mediación en la esfera social

Según García-Longoria y Sánchez (2004), vista con el prisma del trabajo social, se pueden observar dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto en que se aplica: por un lado *la mediación como técnica integrada en la intervención social* y por el otro, *la mediación como acción profesional específica*.

En el primer caso, interpretando *la mediación como parte de la intervención social* busca una manera de intervención vinculada con otras actuaciones para la resolución de problemas. La intervención es un concepto que se relaciona con ciertas acciones que se llevan a cabo para intentar ayudar a los sistemas-usuarios a alcanzar sus objetivos. La metodología de intervención incluye la acción mediadora entre las diferentes actividades que pone en práctica para la resolución del problema. Como dicen Germain y Gitterman (1996), según cita García-Longoria y Sánchez (2004) para el desarrollo de sus funciones el Trabajo Social, desempeña una serie de roles que estos autores han descrito como de apoyo/orientación, gestor, defensa o evaluación. Es conveniente señalar de entre ellos la función de la mediación como una intervención que busca determinar las fuentes del conflicto entre los usuarios y el entorno y conectar el sistema usuario con el sistema social de una forma más práctica y efectiva a través de la “intersección, la persuasión y la negociación”. Se define por tanto este tipo de mediación en palabras de estas autoras, “en el contexto de una intervención global en los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan” (p. 262).

En el segundo caso se considera *la mediación como una forma específica de intervención de un profesional*, el mediador, en este caso la intervención se centra con carácter exclusivo en el profesional. Se interviene específicamente en el conflicto concreto que se ha presentado entre las partes y la actuación profesional no pretende otros objetivos, ni tratar otros asuntos, que no sean el alcanzar un acuerdo, en caso contrario el profesional desistirá de su actuación y derivará a las partes a otros servicios.

En cualquiera de los dos enfoques se puede, según apuntan estas autoras, considerar la mediación como una técnica de intervención para tratar de alcanzar acuerdos y que puede ser manejada en ambos contextos (García-Longoria y Sánchez, 2004: 261-262).

Encontramos una definición concreta y detallada, que puede encajar perfectamente en el contexto de la mediación y el trabajo social, un concepto de mediación en la esfera social:

La mediación es un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero -imparcial, neutral, independiente, 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 (Guillaume-Hofnung, 2009, citado por Munuera-Gómez, 2012, p. 182).

Por otro lado, y desde la óptica de las Ciencias Sociales, la mediación es concebida como una herramienta constructora de transformaciones, nacida desde el interior del ser humano y en consecuencia unida con lo social, es un acto que invita a dos sujetos o más a proyectar sus propias experiencias en un proceso donde la participación construye caminos para profundizar en las ideas y la futura construcción del conocimiento. Un camino, sin duda, que estará marcado por la idea de dinamismo, cambio y encuentros dialógicos (Andrade, 2012:46-48).

Esta idea se une con el planteamiento de Serrano (2008) cuando aclara que:

La teoría de la mediación considera que lo relevante en el análisis del cambio social, no es que determinado componente del medio humano sea objeto, modelo u objetivo; sino el proceso mismo por el que los objetos son relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse, y a todo objeto a constituirse en portador de la mediación (s/p).

Tal idea ratifica que lo social ha estado conectado con dos grandes ejes transversales que son el conflicto y la mediación. Tomando en consideración estos dos grandes mecanismos, se acciona un canal de reflexión mediante el cual es viable inferir los múltiples problemas que construyen los sujetos y los posibles canales de mediación que se deben activar para mejorar la capacidad dialógica en la resolución flexible y dinámica de conflictos.

1.3. LA NOCIÓN DE CONFLICTO EN LA MEDIACIÓN

En disciplinas de diversos campos la noción de conflicto es motivo de atención y tensión. Cada disciplina define de manera particular aquello que denomina conflicto, siendo unánime actualmente situarlo en el contexto más natural de las relaciones humanas, en cuanto somos seres del lenguaje, siendo el conflicto visto como algo inherente a la condición de ser humano.

Ya John Locke señala que “Dios ha creado al hombre como un animal sociable, con la inclinación y bajo la necesidad de convivir con los seres de su propia especie, y le ha dotado, además, de lenguaje, para que sea el gran instrumento y lazo común de la sociedad”

El conflicto se produce porque hay enfrentamiento al querer conseguir las partes metas opuestas, defender valores contradictorios, tener intereses divergentes o perseguir competitivamente la misma meta (Touzard, 1981, citado por Bernal, 2008).

La noción de conflicto es para el campo de la mediación un “proceso complejo”, un reto que implica concebirlo como un fenómeno propio de la vida y un hecho que en sí mismo no es ni positivo ni negativo, aunque podamos decir que es potencialmente positivo, en la medida en que puede generar cambios y mejoras, ya que da lugar a un proceso de aprendizajes para los sujetos, permitiendo una oportunidad de desarrollo de las posibilidades creativas, desde la diversidad, la pluralidad y la complejidad.

Siguiendo a Trinidad Bernal, donde se hallen dos o más personas en interacción se pueden producir discrepancias que originen el conflicto, creando enfrentamientos y tensiones que acrecientan en función de la duración del mismo, destruyendo o dañando las relaciones y provocando luchas eternas.

El conflicto es por lo tanto, lo que da lugar al proceso de mediación. Para poder entenderlo mejor hay que proceder a relacionarlo con el cambio, ya que éste se produce cuando una parte pretende introducir un cambio pero se encuentra con la resistencia de la otra parte. La que anhela el cambio lo interpreta como positivo, mientras que la que se resiste al cambio lo interpreta como una intimidación, amenaza, desconociendo su significado y experimentado cierta inseguridad (Bernal, 2008: 26; 2013).

Las personas que están en conflicto muestran una serie de sentimientos de incertidumbre, inhabilidad, y falta de colaboración en la situación conflictiva. Estas emociones están acompañadas por un pensamiento, poco flexible y de autovaloración con relación al otro que le incita a no tener en cuenta su opinión, a centrarse en su postura. En este contexto la comunicación es impropia, resultando complejo lograr acuerdos.

Ya que la emoción presente en las personas que están en conflicto les hacen centrarse en el pasado, en lo negativo y en lo imposible, con el proceso mediador se trata de cambiar esta situación, procurando que las partes se concentren en el presente, en lo positivo y en lo posible a través de la disminución de la intensidad emocional, la mejora en la comunicación y cambios en el modo de entender el conflicto y el punto de vista de la otra parte (Bernal, 2007: 118-121).

De lo expuesto resulta claro que el conflicto es un elemento dinámico que puede sufrir cambios y ser transformado incluso por el método de resolución elegido. Su análisis en este trabajo pretende demostrar que la mediación y la labor del mediador pueden modificar el conflicto con la búsqueda de su resolución a través de las diferentes técnicas y proceso.

El trabajador social en la actualidad, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuáles en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto, entendido como una situación social, familiar o personal que sitúa a las personas en contradicción y lucha por distintos intereses y motivos —teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por lucha la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión (Bonilla, 1998).

Para el profesional del trabajo social en conflicto se convierte en un reto de investigación y de educación para la paz.

1.4. PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

Una vez que se ha conceptualizado qué es la mediación así como los antecedentes que preceden a la misma, es ahora el momento de analizar las características sobre las que se sustenta el éxito de la mediación como sistema de resolución de conflictos, cuyo cumplimiento es un requisito necesario para garantizar que el proceso llegue a buen fin.

Los principales elementos que caracterizan la mediación y que a su vez conforman la base de los principios que la rigen e informan son: la *autocomposición*, ya que son las propias partes las que resolverán el conflicto con la ayuda de un tercero- el mediador- a diferencia de los métodos *heterocompositivos*, que serían aquellos en que la solución se somete, bien a una instancia judicial -como es el caso del proceso judicial-, bien a la decisión de un tercero con poder decisorio, como sucede en el arbitraje (Gimeno, 2005:18); la *complementariedad*, ya que la mediación se presenta como un complemento a la vía judicial, no siendo alternativo al proceso ni por la tanto excluyente; la *extrajudicialidad*, ya que se concibe como un método de resolución de controversias fuera del proceso, aunque cabrían excepciones en materia familiar y en determinados conflictos penales, donde una vez iniciado el proceso las partes acuden a la mediación (Luquin Bergarache, 2007: 45); y su carácter de *sistema no adversarial de*

conflictos, ya que la mediación huye de la confrontación e intenta afrontar el litigio desde la comunicación y el diálogo de las partes.

De otra parte, la esencia de la mediación la constituyen los principios sobre los que se asienta. La importancia de los mismos es decisiva, ya que son los elementos que determinan el modo que se configura la institución mediador.

Del alcance de los principios ya se hizo eco la *Recomendación (98) 1, sobre Mediación Familiar, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa* el 21 de enero de 1998. Este instrumento legal puede considerarse como el referente inmediato de la regulación de la mediación en Europa, con profunda trascendencia en España, siendo reconocida como antecedente en las leyes de mediación familiar dictadas por las Comunidades Autónomas (Villaluenga, 2010: 718).

Referente necesario en esta materia es el *Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil*⁴⁶ y la *Directiva 2008/52 CE sobre ciertos aspectos de la mediación en materias civiles y mercantiles*, pues ambos documentos inciden en el carácter confidencial de la mediación, en su voluntariedad, en la imparcialidad y la competencia del mediador, en la flexibilidad y en la buena fe como principios rectores de la misma.

El legislador español tiene en alta consideración la institución mediadora y sus principios, recogidos en la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de los asuntos civiles y mercantiles*; dedica su título II a los “principios informadores de la mediación” (arts. 6 a 10).

Teniendo en cuenta ésta ley, así como los citados instrumentos internacionales, analizamos a continuación los principios rectores de la mediación.

⁴⁶ COM/2002/0196 final, Bruselas, 19 de abril de 2002.

1. Voluntariedad

Es uno de principios rectores que debe estar presente en el desarrollo de la mediación, siendo la garantía fundamental sobre la que se sustenta esta institución.

Traemos a colación aquí, la afirmación que Martín Diz expone cuando se refiere al citado principio dejando claro que “una mediación no querida, no elegida, una mediación impuesta, ya parte en origen con un vicio insubsanable que posiblemente la inutilice y le haga estéril” (2010: 3).

Las partes en conflicto deben acudir libremente a la mediación. Sólo de forma libre y voluntaria podrán las partes alcanzar acuerdos, ya que la mediación requiere de la colaboración de las partes y de su esfuerzo y buen ánimo, y si por el contrario, llegasen a la mediación obligados, difícilmente existirá tal predisposición.

Este principio debe estar presente a lo largo de todo el proceso de mediación; desde su inicio hasta su finalización. Tanto, si las partes acuden de forma voluntaria a la mediación como si en el transcurso de ella se decide que no se quiere continuar, por lo que se debe poner fin al procedimiento. No obstante, no sólo las partes tienen la facultad de poner fin al procedimiento de mediación sino que también el mediador puede dar por concluido el procedimiento si valora que hay una falta de colaboración por parte de alguna las partes o si no se están respetando los principios básicos, entre otras circunstancias observables por parte del mediador.

La voluntariedad aparece recogida en los distintos instrumentos internacionales, tales como *la Recomendación (98) I sobre Mediación Familiar*, aprobada por el *Comité de Ministros del Consejo de Europa* el 21 de enero 1998⁴⁷, el *Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil* o la

⁴⁷Aprobada por el Consejo de Ministros el 21 de enero de 1998, a partir de la 616 reunión de los Delegados de los Ministros

Directiva 2008/52 CE sobre ciertos aspectos de la mediación en materias civiles y mercantiles.

Sin embargo, estamos de acuerdo con García Villaluenga, en que hay que hacer una especial referencia al *Código de Conducta Europeo para los Mediadores* de 6 de abril de 2004, ya que dicho código, vincula la voluntariedad con el derecho a permanecer o separarse del proceso, tanto de las partes que podrán retirarse del mismo “sin dar explicación alguna” como del mediador, a quien se le reconoce la facultad de poder poner fin a la mediación teniendo en cuenta las circunstancias del caso (García Villaluenga, 2010: 723) y en todas las leyes autonómicas que hacen expresa mención al mismo.

Así mismo, el *Código de Conducta de los Trabajadores Sociales* que ejercen como profesionales de la mediación, aprobado por el CGTS en Diciembre 2014, recoge en el cap. II los principios éticos bajo los cuáles deberá actuar el Trabajador Social, decretando que:

El proceso es voluntario tanto las partes como para la persona mediadora, de modo que se podrá iniciar o abandonar en cualquier momento cuando lo solicite cualquiera de las personas implicadas. El/la mediador/a actuará siempre y cuando las partes participen de forma voluntaria en el proceso de mediación

Tanto la *Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, en el art. 6 de su Tít. II, como el art. 5 de la *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado*, recogen este principio de voluntariedad, tanto respeto de la permanencia o no en el proceso como en las consecuencias que de ello se puedan derivar.

Se reitera lo fundamental e imprescindible que es que la mediación tenga carácter voluntario, así como que es uno de los pilares de la mediación que se muestra como garantía fundamental de este sistema.

2. Imparcialidad

El carácter del principio de imparcialidad se presenta profundamente vinculado a la obligación del mediador de garantizar el equilibrio de las partes y el derecho primordial de éstas a la igualdad en el transcurso de todo el proceso.

Sobre estos puntos se ha plasmado la imparcialidad en la *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, que lo incorpora en el artículo 7, señalando:

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.

Los distintos instrumentos internacionales que versan sobre la mediación, contemplan este principio como uno de los pilares sobre los que se asienta la mediación. Así la imparcialidad se ha recogido de modo notable en todos ellos:

En la *Recomendación (98) 1*, en las Consideraciones, nº 10, da una definición inicial de mediación, recogiendo este principio como característica primera del mediador: “... proceso en el cual un tercero, el mediador, imparcial y neutral asiste a las partes en la negociación sobre las cuestiones objeto del conflicto, con vista a la obtención de acuerdos comunes...”. Inmediatamente, al señalar los principios de organización de la mediación, dispone: “*I.– el mediador es imparcial en sus relaciones con las partes*”; en el *Libro Verde* sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, que hace depender la noción de modalidad alternativa de solución de conflictos del hecho de que se trate de procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos “... *aplicados por un tercero imparcial*”; en la *Directiva 2008/52/CE* del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, la contempla en relación con el proceso de mediación: “*Los mencionados mecanismos deben aspirar... a garantizar que la*

la mediación se lleve a cabo de una forma eficaz, imparcial y competente”.

En el *Código Europeo de conducta para mediadores de 2004*, recoge dicho principio en el apartado 2, en relación a la exigencia e imparcialidad del mediador y en el apartado 3, acerca de “la imparcialidad del procedimiento”.

La imparcialidad también debe estar presente en la actuación del mediador a lo largo de todo el proceso, debiendo ajustarse a dicho principio en todas las circunstancias.

La *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, pone el impulso de la imparcialidad en proteger “la igualdad de oportunidades” de las partes, manteniendo “el equilibrio entre sus posiciones”, como expone en su art.7.

La prohibición al mediador de que actúe “en perjuicio o interés de cualquiera de ellas” recogido en el citado artículo, se muestra unido a la relación de derechos y obligaciones del mediador, pero la finalidad es proteger totalmente dicho principio.

La importancia de la imparcialidad se recoge en las distintas normas dictadas en la materia en las Comunidades Autónomas, así como, en la *Ley 15/2005*, en materia de separación y divorcio.

Asimismo, el *Código de Conducta de los Trabajadores Sociales* que ejercen como profesionales de la mediación, aprobado por el CGTS en Diciembre 2014, recoge en el cap. II los principios éticos bajo los cuáles deberá actuar el trabajador social, estableciendo que:

El/la mediadora mantendrá la imparcialidad con respecto a las partes, de forma que garantice la igualdad entre ellas. No se posicionará a favor o en contra de ninguna, incluso en los casos en que alguna de ellas se encuentra en situación de vulnerabilidad.

A fin de garantizar la actuación imparcial del mediador, el citado Código contempla la obligación del mediador de revelar cualquier circunstancia que pudiera afectarle a la hora de conducir el proceso. Por lo que la independencia del mediador respecto de las partes, que implica la no existencia de relaciones previas con ninguna de ellas o de intereses que pudieran generar conflicto con los sujetos que acuden a la mediación, siendo el camino para poder aceptarla.

Como colofón, la esencia del principio de imparcialidad es salvaguardar la igualdad de las partes en la negociación. Se considera de extrema importancia que los sujetos que acuden a una mediación tengan conocimiento de que el mediador considera incuestionables las necesidades que plantean, siendo sus intereses respetados, sin preferencias de unos sobre otros, lo que no conlleva a que se les de la razón, ni que se consideren unas necesidades más dignas de protección que otras.

Este principio se cumple cuando ambas parte se siente respetadas y protegidas por el mediador y le acepten, como el conductor de su proceso de resolución del conflicto.

3. Neutralidad

La *Ley 5/2012, de mediación de asuntos civiles y mercantiles*, recoge en su art. 8 que las actuaciones de mediación habrán de permitir a las partes que alcancen “por sí mismas” un acuerdo, recogiendo un mandato de prohibición para el mediador, respecto de cualquier tipo de “imposición” de solución o de medida para que se llegue a un acuerdo.

El principio de neutralidad aparece en la *Recomendación (98) 1*, no sólo al definir la mediación a través de la figura del mediador, al que se le otorga las características de imparcialidad y neutralidad, sino también al referirse al proceso de mediación. La Recomendación vincula *la neutralidad* a la “resolución del proceso de mediación”, declarando que “el mediador no tiene poder para imponer una solución a las partes”.

En otros instrumentos internacionales como en el *Código de Conducta Europeo para los mediadores*, así como en la *Directiva 2008/52/CE* del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, no se contempla expresamente el principio de neutralidad.

Asimismo, el *Código de Conducta de los Trabajadores Sociales* que ejercen como profesionales de la mediación, aprobado por el CGTS en Diciembre 2014, recoge en el cap. II los principios éticos bajo los cuáles deberá actuar el Trabajador Social, decretando que:” la neutralidad implica que la persona mediadora no juzgará ni tomará decisiones limitándose a ayudar a las partes a que por si mismas lleguen a un acuerdo”.

No obstante, la neutralidad suele reconocerse como principio rector de la mediación y también como deber específico del mediador, por lo que, en ocasiones se regula en esta doble vertiente en muchas normas; estos dos principios, neutralidad e imparcialidad aparecen juntos en algunas de nuestras leyes autonómicas.

La característica común que presentan las leyes de mediación españolas al referirse al principio informador de la neutralidad, es la ausencia de imposición por parte del mediador, del resultado del proceso a las partes, ejemplo de ello es la Ley Catalana, Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito de derecho privado⁴⁸.

La obligación del mediador de no imponer criterios propios en la toma de decisiones a los sujetos, es también la forma en que la Ley 14/2010, de 9 de Diciembre, de mediación familiar de la Comunidad Autónoma Islas Baleares⁴⁹ acoge este principio en su art.2.

La Exposición de Motivos de la Ley 5/2012, focaliza el principio de neutralidad en la falta de decisión del mediador respecto del resultado del proceso y le atribuye la obligación de desarrollar “una intervención activa y orientada a la solución de

⁴⁸ BOE núm. 198, de 17 agosto de 2009.

⁴⁹

BOE núm. 16, de 19 enero de 2011.

controversias”, incidiendo en la característica de que “la mediación es una actividad neutral”.

En definitiva, la neutralidad viene ligada al hecho de que el mediador no ha de imponer la solución del conflicto a las partes y que los sentimientos, valores y prejuicios del mediador no deben suponer un inconveniente al proceso. El respeto a las partes es el que debe guiar la actuación del mediador en el transcurso del proceso así como en el resultado final del mismo, ya que el mediador no debe intentar influir en el contenido de las decisiones que acojan las partes.

4. Confidencialidad

La confidencialidad es un principio notable de la mediación que permite crear el espacio de confianza que las partes necesitan para que delimiten sus intereses y puedan, si se dan las circunstancias, conseguir acuerdos. Este principio engloba tanto al procedimiento de mediación como a la documentación utilizada en el mismo, como se desprende del art. 9.2 de la *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*.

Tiene como receptores tanto al mediador, como a “las personas que pudieran participar en la administración del procedimiento”, en lo que se refiere a la exención de declarar sobre la información que se derive del procedimiento de mediación o se relacione con él, aunque con excepciones, art. 9.1. Igualmente, alcanza la confidencialidad a las partes que intervienen en el proceso, a las que impone la obligación de no revelar información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento (art. 9.2).

El alcance de este principio en la configuración de la propia institución mediadora ha sido reconocido considerablemente desde los inicios de la mediación moderna, inclusive, en las normas dictadas en transposición de la *Directiva 2008/52/CE* (García Villaluenga, 2010: 734). Es considerable el reflejo que tiene este principio en las leyes de mediación dictadas por las Comunidades Autónomas españolas.

Asimismo, la *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado*, al regular los principios de la mediación, en el art. 7 recoge la confidencialidad, con el mandato, para todas las personas que intervienen en el procedimiento de mediación, de no revelar las informaciones que conozcan a consecuencia del mismo.

Observa, también, la obligación de las partes en un proceso de mediación de no solicitar en juicio ni similares la declaración del mediador como perito o testigo de una de las partes, para no comprometer su neutralidad, sin perjuicio de lo establecido por la legislación penal y procesal. Además, las actas que se elaboran a lo largo del procedimiento de mediación tienen carácter reservado.

De la misma forma, se recoge en el *Código de Conducta Europeo para Mediadores* y en la *Directiva 2008/52/CE*.

La citada Directiva sanciona ampliamente este principio, contempla una limitación al principio de confidencialidad, ya que lo somete a la voluntad de las partes y al mismo tiempo, indica dos excepciones a dicho principio, comunes en muchas leyes de mediación y también en la *Ley 5/2012*.

Por otro lado, el *Código de Conducta de los Trabajadores Sociales* que ejercen como profesionales de la mediación, aprobado por el CGTS en Diciembre 2014, recoge en el cap. II los principios éticos bajo los cuáles deberá actuar el Trabajador Social, al exponer el principio de confidencialidad determina: “El/la mediadora no podrá utilizar la información obtenida durante el proceso de mediación ante otro profesional, institución o entidad, salvo en las excepciones recogidas por la ley”.

La *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, garantiza la confidencialidad en el art. 9.1, con la excepción de obligación de declarar a los mediadores y colaboradores en el proceso, cuando “las partes de manera expresa acuerden otra cosa en el acta inicial”.

El art. 9.2, de la citada ley, extiende la obligación de confidencialidad a las partes, impidiéndoles que revelen información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

Por su parte, el apartado 3º del art. 9 señala que “la infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad personal del mediador implicando la inhabilitación para el ejercicio de la mediación”.

Este apartado del art. 9 se diferencia del modo en que se regulan el resto de los principios del Tít. II de la citada ley, ya que no se contemplan en ellos expresamente las sanciones, sino que hay que ir a los artículos 13 y 14, obligaciones y responsabilidades del mediador respectivamente, para poder encontrar referencias a ellas.

Justamente, el hecho de que el legislador recoja en el mismo art. 9, la inhabilitación del mediador como sanción que conlleva el incumplimiento del principio de confidencialidad, es una forma de reforzarlo (García Villaluenga, 2010: 736).

Estos son los principios que consideramos condiciones *sine qua non* para que la mediación se lleve a cabo y sus resultados sean plenamente válidos.

Asimismo, se recogen otros principios, como por ejemplo, el principio de 'lealtad', 'buena fe' y 'respeto mutuo' que deben estar presentes en las partes sujetas a mediación, en el art. 10. De la misma forma, se menciona en el citado artículo de las Ley 5/2012, 'el principio de colaboración' y 'apoyo' que las partes deberán tener en cuenta en la actuación con el mediador.

Principios también sancionados en los distintos instrumentos internacionales sobre la materia.

1.5. ENCUADRE LEGAL ACTUAL

En el marco de las relaciones internacionales la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos por la vía del diálogo es una realidad más que evidente en la actualidad. Se puede observar que desde la Unión Europea, Naciones Unidas, o bien, dentro de la celebración de simposios, congresos existe una política encaminada a crear una cultura jurídica en el ámbito de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, hay que destacar que existen importantes documentos que son de obligado cumplimiento para España.

1.5.1. Marco normativo de la Unión Europea

La Unión Europea incluye entre sus intereses fomentar y promover el acceso a los métodos alternativos de resolución de conflictos, lo cual queda patente en la normativa específica, que expondremos a continuación, sobre mediación y conciliación, pero sobre todo en los textos de los Tratados, como el *Tratado de Lisboa por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea* firmado en Lisboa el 13 de diciembre del 2007⁵⁰.

En concreto, en el art. 65.1 y 65.2.a) decreta la voluntad de favorecer el reconocimiento mutuo de resoluciones extrajudiciales y en el art. 65.2.g) de desarrollar los métodos alternativos de resolución de conflictos.

En Europa, existen diversas posturas frente a los métodos alternativos de resolución de conflictos, no existe un posicionamiento único, por un lado, se pretende la regulación y por otro lado se defiende la libertad de cada Estado en el establecimiento de procedimientos y funciones, configurándose así un sistema híbrido creciente (García Presas, 2010: 69).

⁵⁰ DOUE 2007/C 306/01, de 17 de diciembre de 2007.

El primer hito con el que comenzaremos el recorrido normativo que emana de Europa proviene de las Naciones Unidas y su magnánima *Carta de los Derechos Humanos*, de 26 de junio de 1945, capítulo VI, artículo 34, refleja para la solución de controversias “la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos a su elección” (Villán Durán, 1998, citado por Gordillo, 2007).

El marco normativo europeo que sirvió de plataforma para la implementación de la mediación, se gesta en el seno de las organizaciones internacionales que regulan una serie de textos e instrumentos legislativos que buscan la unificación en la construcción de un marco común; un marco común tanto en el ámbito civil, penal, administrativo o laboral.

En lo que se refiere al ámbito de la mediación civil, hallamos los siguientes textos normativos: se inicia la trayectoria legislativa con la *Recomendación* de 1986, R (86)12 del Consejo de Ministros a los Estados miembros respecto a *medidas para prevenir y reducir la carga de trabajo excesiva en los Tribunales*. Se data otra *Recomendación* en 1998, R (98) 1 *sobre Mediación Familiar* que recoge el trabajo del Comité de expertos en Derecho de Familia del Consejo de Europa, estableciendo mediante la misma la conveniencia de que exista una directiva internacional en la mediación familiar; En la misma línea hay que citar *el Plan de Acción de Viena de 1998 y las Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere de 1999*, el Consejo de Ministros de Justicia que propone a la Comisión la presentación de un Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución, distintos al arbitraje, en el ámbito de Derecho Civil y Mercantil, el resultado de dicho trabajo fue la elaboración del citado *Libro Verde, el 19 abril del 2002, sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil* (García Presas, 2010: 74); También se debe citar aquí las *Conclusiones del Consejo de Laeken de 2001*, así como el *Dictamen de 11 de diciembre de 2002 del Comité Económico y Social europeo* sobre el citado Libro Verde; la *Recomendación (2002) 10*, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de mediación en asuntos civiles; Debemos también mencionar sin duda alguna, la *Recomendación de la Comisión 2001/310/CE*, de 4 de abril, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual

de litigios en materia de consumo; En julio del año 2004, la Comisión aprueba el *Código de Conducta para los mediadores*, siendo sometido al Parlamento Europeo como Directiva Marco en Mediación; y, Finalmente, la *Directiva Comunitaria 2008/52/CE*, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo del 2008, *sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*.

Todos estos documentos citados son importantes y han sido tenidos en cuenta por los investigadores en el estudio de la mediación pero es, sin lugar a duda, *la Directiva 2008/52/CE* el documento estrella, ya que constituye el marco normativo de la mediación de la Unión Europea con el objetivo de fomentar y promover la uniformidad en los Estados miembros y como vehículo de difusión de la mediación, citando expresamente:

“Para promover el uso más frecuente de la mediación y garantizar que las partes que recurran a ella puedan contar con un marco jurídico predecible, es necesario establecer una legislación marco que aborde, en particular, los aspectos del procedimiento civil”.

En el ámbito penal previamente debemos recordar las siguientes Recomendaciones dictadas por el Consejo de Europa no tienen carácter vinculante para los Estados, pero no obstante, expresan una doctrina que es generalmente aceptada y que inspira la acción de los poderes públicos (Ortuño, 2005: 112-113).

La primera *Recomendación* dictada en esta materia fue la *Recomendación (83) 7*, con fecha del 23 de junio de 1983, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, que recomienda la indemnización a la víctima por parte del delincuente; Por parte del mismo Organismo internacional se promulga el 28 de junio de 1985, la *Recomendación (85) 11*, en la que exhorta a los países miembros a que valoren las ventajas de la mediación y conciliación; la siguiente Recomendación siguiendo el orden cronológico, es la *Recomendación (87) 21*, dictada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa, el día 17 de septiembre de 1987, *sobre la asistencia a las víctimas y la prevención y victimización*, donde señala “fomentar las experiencias de ámbito nacional o local de mediación entre víctima y delincuente”. También debemos citar el *Comité Europeo para*

problemática criminal, *Comité de expertos sobre mediación en materia penal* del año 1996, reunidos en Estrasburgo; La *Recomendación (99) 19*, concerniente a la mediación en materia penal, y la *Declaración de principios básicos de las Naciones Unidas sobre el uso de la Justicia Restaurativa* dentro de los procesos penales de fecha 13 de abril de 1999, son los dos, los más emblemáticos y simbólicos en esta materia (Gordillo, 2007: 253-255); y, por último, el Consejo de la Unión Europea adoptó la *Decisión Marco (2001/220/AI)*, relativa al *Estatuto Europeo de la Víctima* en el proceso penal, con fecha de 15 marzo de 2001, citando en su art. 10 que los Estados miembros deben introducir la mediación penal en aquellos procesos que consideren que su aplicación es conveniente. De reciente publicación y como novedad la *Directiva 2012/29/UE*, del Parlamento y del Consejo, del 25 de octubre, *por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de los delitos, y por la que se sustituye la Decisión Marco 2001/220/AI del Consejo*. La nueva norma se limita a mencionar la mediación penal como “servicio de justicia reparadora” y opta por dar más protagonismo a la justicia restaurativa como sistema general, con lo que parece querer darse una mayor libertad a los Estados Miembros a la hora de elegir los mecanismos concretos a implantar, dedica el art. 12 a la regulación específica de la justicia restaurativa. En grado de cumplimiento de esta Decisión Marco, se promulga en España la Ley 4/2015, de 27 de abril, *del Estatuto de la víctima del delito*⁵¹ que en el art. 15 de su Tít. II, alberga la actuación de los servicios de justicia restaurativa, quedando ésta orientada a la reparación material y moral de la víctima, teniendo como presupuesto el consentimiento libre e informado de la víctima y el previo reconocimiento de los hechos por parte del autor. En todo caso, la posible actuación de los servicios de justicia restaurativa quedará excluida cuando ello pueda conllevar algún riesgo para la seguridad de la víctima o pueda ser causa de cualquier otro perjuicio material o moral.

En el ámbito administrativo se han dictado dos Recomendaciones a tener en cuenta; por un lado, la *Recomendación (81) 7*, de 14 de mayo, emitida por el *Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre medios de facilitar el acceso a la justicia*, que apela en su

⁵¹ BOE núm. 101, de 28 de abril de 2015.

anexo a tomar medidas para facilitar el recurso a la conciliación y a la mediación; y por otro lado, la *Recomendación (2001) 9*, de 5 de septiembre, del *Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre alternativas al litigio entre autoridades administrativas y terceros*, que incita a que se introduzca la mediación en los conflictos entre las autoridades administrativas y los particulares.

Y, finalmente, en lo que respecta al ámbito laboral, Europa ha manifestado también prioridad por los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y, en concreto, por la mediación, siendo significativas las *Conclusiones de la Presidencia del Consejo Europeo de Laeken*, de 14-15 de diciembre del 2001.

1.5.2. Marco normativo nacional

En España, la mediación ha ido tomando forma a partir del citado marco normativo europeo; de la *LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores*, que recoge expresamente la mediación penal en algunos preceptos como el art.19, art. 27.4 y art. 51; de las posteriores leyes autonómicas en materia de Mediación Familiar, así como de la reciente *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*⁵².

Se debe mencionar que, ya la Administración del Estado a través de los servicios del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales así como una parte del sistema judicial, fueron los que dieron los primeros pasos, en el ámbito de la práctica, en materia de mediación familiar, pero será a partir de 2001, cuando se lleve a cabo el desarrollo normativo por parte de las diferentes Comunidades Autónomas en dicha materia (García Presas, 2010: 120).

⁵² BOE núm. 162, de 7 julio de 2012.

El primer proyecto de ley de mediación familiar se publica en el Boletín Oficial del Parlamento de Cataluña, en el año 1999, pero habrá que esperar al año 2001, siendo el texto de la *Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación Familiar de Cataluña*⁵³, el primero que existe en España en esta materia.

Esta primera Ley de mediación familiar, ya ha sido derogada por la *Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito de Derecho Privado*⁵⁴. También dispone de un Reglamento de mediación familiar que se aprueba mediante Decreto 135/2012, de 23 de octubre, desarrollando y complementado lo expuesto por la Ley; la *Ley 4/2001, de 31 mayo, reguladora de la Mediación Familiar de Galicia*⁵⁵; la *Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana*⁵⁶. Dispone de un Decreto 41/2007⁵⁷, de 13 de abril del Consell, por el cual se desarrolla la Ley 7/2001. Con anterioridad a esta Ley que aborda concretamente la mediación, la Ley 5/1997 en el ámbito de la Asistencia social, al regular el sistema de Servicios Sociales Valencianos, disponía en su artículo 15 que, “los Servicios Sociales Especializados la promoción de programas de mediación familiar”; *Ley 15/2003, de 8 de abril, de Mediación familiar* de la Comunidad Autónoma de Canarias⁵⁸, modificada por la Ley 3/2005⁵⁹, de 23 de junio. Canarias aprueba el reglamento de la Ley de Mediación Familiar mediante Decreto 29/2007, de 5 de febrero⁶⁰; la mediación en Castilla la Mancha se rige por la *Ley 4/2005, de 24 de mayo del Servicio Social Especializado de mediación Familiar*⁶¹; *Ley 1/2006, de Mediación Familiar de Castilla y León*⁶² y Reglamento aprobado mediante *Decreto 285/ 2007*, de 17 de mayo⁶³, en desarrollo de la citada Ley;

⁵³BOE núm.91, de 16 de abril 2001.

⁵⁴BOE núm.198, de 17 agosto 2009.

⁵⁵BOE núm. 157, de 2 de julio 2001.

⁵⁶ BOE núm. 303, de 19 de diciembre de 2001.

⁵⁷ Diario Oficial de la Comunidad Valenciana núm. 5492, de fecha 18 abril de 2007.

⁵⁸ BOE núm. 85, de 6 de mayo de 2003.

⁵⁹ BOE núm. 177, 26 julio 2005.

⁶⁰BOC, 13 de febrero de 2007.

⁶¹ BOE núm.203, de 25 agosto 2005.

⁶²BOE núm. 105, 3 de mayo 2006

⁶³BOCYL, de 23 de mayo de 2007, 99

*Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar de Islas Baleares*⁶⁴, modificada por la *Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar*⁶⁵; *Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid*⁶⁶; el marco legal de la mediación en la Comunidad Autónoma de Asturias lo constituye la *Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de mediación Familiar*⁶⁷; *Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco*⁶⁸; la *Ley 1/2009, de 27 de febrero*, reguladora de la *Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía*⁶⁹, el *Decreto 37/2012, de 21 de febrero*⁷⁰, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley; *Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón*⁷¹; y, finalmente, la última Comunidad en decretar su ley de mediación es Cantabria que publica en el año 2011, *la Ley de 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación Familiar de Cantabria*⁷².

Hasta la fecha, éstas son las trece Comunidades Autónomas que han publicado una ley sobre mediación, quedando cuatro Comunidades sin ley propia de mediación familiar: Extremadura, La Rioja, Navarra y la Región de Murcia.

Los buenos resultados que han arrojado las leyes de mediación en estas Comunidades Autónomas sirvieron de precedente para la elaboración del *Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles*, siendo aprobado como *Real Decreto* el día 5 de marzo del 2012 y publicado en el BOE el día 6 de marzo del 2012; publicándose así la primera Ley de carácter estatal que regula la mediación de forma autónoma, *la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles*.

⁶⁴ BOE núm. 303, el 20 diciembre 2006.

⁶⁵ BOE núm. 16, 19 enero 2011.

⁶⁶ BOCM núm. 54, de 5 de marzo de 2007.

⁶⁷ BO del Principado de Asturias, de 9 de abril de 2007.

⁶⁸ BOE núm. 212, de 3 de septiembre de 2011.

⁶⁹ BOJA núm. 50, de 13 de marzo de 2009.

⁷⁰ BOJA núm. 46, de 7 de marzo de 2012.

⁷¹ BOE núm. 115, de 14 de mayo de 2011.

⁷² BOE núm. 99, 26 de abril de 2011.

El Texto de la *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* viene a incorporar al Derecho español la *Directiva 2008/52/CE*, pero como la propia Exposición de Motivos reconoce, “va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea”, puesto que no se limita a los conflictos transfronterizos y, sin embargo, “conforma un régimen general aplicable a toda la mediación que tenga lugar en España y pretende un régimen jurídico vinculante, si bien circunscrita al ámbito de los asuntos civiles y mercantiles”.

También debemos traer a colación el reciente *Real Decreto 980/2013*⁷³, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Este RD tiene por objeto el desarrollo de las disposiciones de la *Ley 5/2012*, en relación con la formación y el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores, así como la publicidad de éstos y de las instituciones de mediación, y el procedimiento de mediación por medios electrónicos (art.1).

Todas estas leyes tratan de dotar de cierta homogeneidad en la aplicación de la mediación en su ámbito territorial y, como consecuencia, contribuir a la simplificación y difusión de este método.

1.6. LOS MODELOS DE LA MEDIACIÓN

La historia de la mediación ha encauzado su pensamiento de acuerdo con determinadas posturas y paradigmas, dando lugar a determinados modelos que contextualizan la labor del mediador. Estos modelos fundamentan determinadas perspectivas y estrategias, de ahí que no todos los mediadores conciban el proceso de la misma manera y tengan los mismos objetivos.

⁷³ BOE núm. 310, de 27 diciembre de 2013.

En el abanico de posibilidades existentes y como consecuencia de ello siguiendo a autores como Guillén 2004, hallamos cinco modelos que entonan determinadas estrategias y tácticas en el marco de acción del mediador. Sin embargo, nosotros seguiremos los modelos expuestos por Moore.

Los modelos o escuelas de mediación más utilizados o más conocidos según Moore, Munuera entre otros autores son: el *Modelo Harvard o modelo Tradicional-Lineal*, el *Modelo Circular Normativo*, el *modelo Transformativo*.

1.6.1. *Modelo Tradicional Lineal (Fisher y Ury, 1989) o Modelo Harvard*

Este modelo es conocido de las dos formas como modelo Tradicional-Lineal o como modelo Harvard, siendo el más popular y el más empleado por los profesionales de la mediación, posiblemente porque es el que ha sido utilizado para la formación de los principales mediadores y negociadores en el continente americano, por su funcionalidad o por el prestigio de la institución que lo avala.

El modelo Harvard toma su nombre de la *Harvard Negotiation Project* es un proyecto que ha sido desarrollado por la Facultad de Derecho de la Universidad de Harvard. En sus orígenes fue creado para su aplicación en la negociación bilateral, principalmente de política internacional, extendiéndose posteriormente al ámbito de la economía y el derecho, (Otero, 2007: 159).

El rasgo fundamental de este tipo de mediación se concentra en entenderla como una técnica de negociación colaborativa asesorada por una tercera persona, para intentar resolver un conflicto. El conflicto es concebido como un impedimento para la satisfacción de los intereses y necesidades de dos partes que están en desacuerdo.

Para tratar de solucionar el problema que los enfrenta es necesaria la colaboración entre las partes que están en desacuerdo, pudiendo cada una de las partes alcanzar una

fracción de su pretensión inicial, sintiéndose satisfecha con el acuerdo alcanzado en alguna medida. En este caso el proceso de mediación está orientado esencialmente a la satisfacción de intereses.

En el modelo Harvard se usa una comunicación lineal mediante preguntas abiertas, tratando de impedir los interrogatorios cerrados que reducen la flexibilidad de las respuestas. De acuerdo con este modelo estamos ante un proceso estructurado pero flexible, durante el cual el mediador pretende proporcionar la comunicación y la interrelación entre las partes con el fin de disminuir sus diferencias y alcanzar el acuerdo (De Diego y Guillén, 2006: 58).

En cuanto al procedimiento, según Guillén (2006), a la primera reunión asisten las dos partes, aunque el mediador informa de que se podrán solicitar entrevistas individuales cuando quieran tratar un tema y no quieran que esté presente la otra parte. El mediador mantendrá la confidencialidad de la información recibida, salvo que reciba permiso de ponerlo en conocimiento de la otra parte, pudiendo utilizar esa información para alcanzar el acuerdo.

Se pretende que los participantes propongan intereses compartidos que les ayuden a acercarse al acuerdo entre ambos.

Según Guillén los principales pasos que sigue este modelo son:

- Concibe la comunicación en un sentido lineal.
- Las dos partes se expresan.
- El mediador ha de facilitar la comunicación.
- Importancia de la comunicación verbal.
- Entiende el desacuerdo como causa del conflicto, sin considerar sus orígenes.
- Se ocupa de los intereses, necesidades, etc., sin intentar modificar las relaciones entre las partes.

- Su método propone la “aireación” del conflicto, consintiendo que broten las emociones para poder prosperar.
- El éxito se logra cuando se alcanza un acuerdo.

1.6.2. El modelo circular normativo

El modelo circular normativo suele estudiarse con el nombre de su creadora Sara Cobb. Una de las características que definen a este modelo es que centra todo su trabajo en la comunicación y en la interacción de las partes. La solución del conflicto no es la finalidad de la mediación como sucedía en el modelo Harvard; pasando a ser una consecuencia, no una causa.

La escuela de Sara Cobb define la mediación como una institución que concede a las partes una forma, un procedimiento, para tramitar sus disputas, más que para resolver el conflicto en concreto. Para sus seguidores las ideas claves de este modelo son (De Diego y Guillén, 2006: 59):

1. La disputa se desarrolla esencialmente en el campo de la comunicación.
2. Las pautas repetitivas determinan la manera de comunicarse.

Para esta escuela es importante asumir que los conflictos no son abstractos, sino que se producen y relatan dentro de una historia, y por eso no es conveniente solucionarlos fuera de aquella. Por ello, en este modelo adquiere un papel especial la comunicación basada en el protagonismo de las partes (Otero, 2007: 161).

Quienes definen el modelo circular narrativo afirman que el método que se utiliza en este tipo de mediación consiste en aumentar las diferencias ya existentes entre las partes protagonistas del conflicto. El mediador debe conseguir ayudar a las partes a construir una nueva historia a partir de la nueva revalorización y la del otro, mediante la comunicación de causalidad circular. El mediador provoca que los interesados expresen

todos los aspectos del conflicto, para poder comenzar la búsqueda de las posibles soluciones.

Según Otero, este modelo se fundamenta en los trabajos de la Escuela de Palo Alto y tiene una aplicación muy extendida en el campo de las relaciones familiares. Por ello ha sido bastante criticado en otros ámbitos, por considerarse una extensión de la terapia familiar. Este modelo tiene como elemento positivo la valoración de la historia del conflicto como parte esencial para poder conocerlo y así solucionarlo, el fomento de la comunicación, y la importancia que se da a las partes como creadores de una historia alternativa (Otero, 2007: 162).

1.6.3. Modelo Transformativo de Bush y Folger (1994)

La meta que persiguen los discípulos de la Escuela Transformativa es modificar la relación existente entre las partes. Dicho de otra manera, el conflicto debe utilizarse para fomentar la transformación humana. Transformación que debe ser entendida fundamentalmente desde dos perspectivas distintas: como *recognition* y como *empowerment*.

La *recognition* prepara a los sujetos para experimentar preocupación por los demás, principalmente por los que muestran intereses diferentes a los suyos.

El *empowerment* incide en consolidar la fortaleza del sujeto para que esté más capacitado y tenga más posibilidades de éxito al enfrentarse a cualquier suceso que le sea desfavorable (Otero, 2007: 163).

Según Otero la búsqueda del modelo transformativo se centra en lograr la transformación del conflicto buscando un regreso a las ideas de la comunidad, y de bien común.

Quienes defienden el modelo transformativo afirman que cuando los derechos entran en conflicto, la solución hay que tratar de buscarla en el reparto correcto, a fin de que el interés general prime sobre el particular. Como consecuencia de ello, este modelo persigue el desarrollo del potencial de cambio de las personas, procedente del descubrimiento de sus propias habilidades.

El mediador intentará que ambos reconozcan su parte de responsabilidad en el desarrollo del conflicto y la que le corresponda al otro, procurando que las partes tomen conciencia de que está en sus manos la posibilidad de cambio y transformación del conflicto que les enfrenta.

Este modelo tiene como ventaja, como elemento positivo, la idea de comunidad y de búsqueda del bien común primándolo sobre el particular.

Por sus características concretas este modelo está esencialmente indicado para conflictos sociales en los que sea necesario resaltar las ideas de comunitarismo y de bien común de la sociedad; así como en conflictos de sociedades multiculturales o multirraciales (Otero, 2007: 164).

En el siguiente cuadro, podemos ver un resumen de las características de los tres modelos más conocidos: Tradicional-Lineal, Circular Narrativo y Transformativo.

Tabla 1. *Comparativa de los modelos de mediación más conocidos*

| | TRADICIONAL HARVARD | CIRCULAR- NARRATIVO SARA COBB | TRANSFORMATIVO BUSH Y FOLGER |
|--------------|---|---|--|
| LA MEDIACION | Negociación colaborativa asesorada por un tercero para resolver un problema | Concesión a las partes de la gestión de sus disputas a través de comunicación e interacción de las partes | Desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus habilidades personales |
| | | | |

| | | | |
|-------------|---|--|--|
| EL MEDIADOR | Facilitador de la comunicación | Facilita la transformación de la relación | Busca transformar la historia y la relación |
| MÉTODOS | Aireación del conflicto, descarga de las emociones | -Reconocer y aumentar las diferencias. -Legitimar a las partes. -Generar contexto de confianza | -Empowerment -Recognition |
| OBJETIVOS | -Disminuir diferencias entre las partes -Lograr acuerdo | Modificar la relación, entre las partes, sin importar si se llega a un acuerdo | Alcanzar la transformación del conflicto |
| VENTAJAS | Defensa de los principios del estado liberal y de la búsqueda del bienestar social propio | -Valorar la historia conflicto como esencial -Fomento de la comunicación | -Retomar idea de comunidad y de búsqueda de bien común |

Fuente: elaboración propia.

1.6.4. Otros modelos de mediación

Los modelos de mediación anteriormente citados son los más conocidos, no obstante existen otros modelos como el *Modelo de Carnevale* y el *Modelo de Contingencias Estratégicas*:

El Modelo de Carnevale (1986)

Según Carnevale (1986) el mediador dispone de cuatro estrategias de acción para intervenir en el proceso de mediación, que puede utilizarlas en función de la importancia que se dé a dos factores:

- En primer lugar, el valor que se concede a las partes para que consigan sus aspiraciones y lleguen a un acuerdo.
- Y en segundo lugar, la existencia de un ámbito de acción donde las partes pueden hallar una solución tolerable para ambas.

El mediador empleará:

- *Integración*, cuando exista un significativo campo común entre las partes y se otorgue mucho valor a las aspiraciones de las mismas.
- *Compensación*, cuando el mediador considera importante que las partes alcancen un acuerdo pero no se observa coincidencias entre ellas.
- *Presión*, será elegida cuando no se valore tanto las aspiraciones de las partes y el común sea escaso.
- *Inacción*, cuando el espacio común es amplio, por lo que resulta factible que las partes alcancen el acuerdo por sí mismas, sin apenas ayuda externa.

El planteamiento de Carnevale tuvo un gran impacto en el ámbito científico, ya que permitía una ordenación de las variables reveladoras en un proceso de la mediación y la relación existente entre las mismas. Formuló también un modelo teórico de carácter operativo y práctico.

Modelo de Contingencias Estratégicas

Una de las principales aportaciones desde esta perspectiva es la que propone Bercovitch (1991-1992). Para Bercovitch, los resultados de la mediación vendrán determinados por los factores antecedentes y presentes en el conflicto.

Bercovitch señala las siguientes variables del contexto:

- a) Naturaleza de la disputa, que incluye características como la historia previa al conflicto, su intensidad o duración. Es trascendental conocer los antecedentes que han provocado la situación actual para comprender el conflicto, indagar sobre las causas de éste, para ser capaces de tener una perspectiva global y amplia del momento actual a partir de las condiciones que lo definen.
- b) Naturaleza de los problemas, delimita lo más detalladamente posible las características del conflicto, define todos los temas y asuntos a tratar que lo forman para sentar las bases del entendimiento que llevará a las partes a hallar una solución.
- c) Naturaleza de las partes en conflicto, su actitud ante la mediación, su poder, su experiencia en problemas anteriores. El mediador debe conocer intensamente a las partes implicadas en el conflicto para poder desarrollar su labor con éxito, ya que cada actuación dependerá de las características concretas no sólo del conflicto en sí, sino también de las particularidades de cada una de las partes, de su manera de ser y actuar y de su historia previa.
- d) Naturaleza del mediador, su experiencia, habilidades personales o autoridad entre otras. El mediador deberá cavilar sobre la influencia que su propia persona tendrá sobre el proceso mediador. Evidentemente, sus características personales y su modo de enfrentarse al proceso de mediación tienen un peso determinado a la hora de hablar de éxito en la mediación.

Una vez estudiadas las variables anteriores, el mediador pone en práctica sus estrategias y técnicas basándose en toda la información analizada. Se trata por tanto de determinar las causas y condiciones de un conflicto, las herramientas que se usarán para intervenir y los resultados que se obtendrán en función del tipo de intervención.

A modo de conclusión, el modelo de contingencias estratégicas describe los factores a considerar por el mediador de manera precisa. Su ventaja reside en que el éxito del mediador surge de la habilidad que éste posee para solventar los problemas y conflictos interpersonales y organizativos.

El modelo de mediación que se aplicaría como modelo de intervención entre el trabajador social y el usuario, en nuestra opinión, es el seguido por el de la escuela de Harvard o modelo Tradicional-Lineal, ya que se aproxima tanto al modelo que Helena Perlman desarrolla en 1957, traducido como *modelo para desarrollar problemas*, que esta autora junto a Towle y Ripple exponen para el casework, como al del espacio de resolución de conflictos, por las similitudes y vinculaciones del modelo Harvard con ellos, consideramos que es el modelo más acorde para poner en práctica en la disciplina del trabajo social.

1.7. EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Moore (1986) define este proceso como “la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (p. 45-46).

Nos encontramos, pues, ante un proceso metodológico, no adversarial y voluntario, de gestión de conflictos, que se basa en la intervención de un tercero neutral, el mediador, cuya función es ayudar a que las partes en el conflicto puedan negociar desde la colaboración, una resolución satisfactoria para todos (Riquelme, 2010: 36).

Rozenblum, apunta los elementos positivos de todo proceso de mediación: ambiente pacífico, procedimiento confidencial, genera aperturas de diálogo, las partes convienen las formas y tiempos del acuerdo, busca un arreglo beneficioso para todas las partes, favorece la asunción de responsabilidades, ayuda a la capitalización de las experiencias positivas, aclara la comunicación y favorece las relaciones (2007:16-17).

Según señalan Diez y Tapia, este proceso debe delimitar un “espacio de la mediación” profesional, concreto y determinado; un espacio que “otorga significados a los sucesos” que en él se suceden, y “apto para analizar problemas y tomar decisiones” (Diez y Tapia, 1999: 33-37). Las funciones de este espacio son las siguientes:

- a.* Recurso para la “conexión personal”.
- b.* Instrumento para la creación de confianza.
- c.* Herramienta de trabajo, neutral, temporal y contingente.

Por lo que se refiere al *recurso que facilita “la conexión personal”*, los autores Diez y Tapia entiende que el “espacio” de la mediación, en primer lugar tiene que ser cómodo para todos los participantes, incluidos los mediadores, ya que es “difícil poder conectarse si se está muy incómodo” (1999: 34) y en segundo lugar, el espacio habla del profesional como persona, del propio estilo que se tenga y de cómo lo desarrolle, por lo que la manera de cómo se organiza el espacio dependerá del estilo que cada uno tenga. Respecto al espacio como *recurso para generar confianza*, se refiere a que debe haber un lugar concreto y específico en el que se lleven a cabo tanto las reuniones conjuntas como las privadas ya que esto ayuda a internalizar el estilo de trabajo, las reglas y los códigos que se manejan en mediación; no importa si es formal o informal, la conducción del espacio facilita la posibilidad de ampliar las vías de comunicación entre el mediador y las partes, y como consecuencia, generar conexión y confianza. Y en lo que respecta, al espacio como *herramienta de trabajo*, se entiende por espacio todo contexto físico en el que se desarrolle el proceso de mediación, debiendo ser *neutral*, es decir, un territorio no beligerante cuya regla es el consenso; *temporal*, durará sólo un corto período de tiempo y contingente porque sólo sirve al propósito de trabajar con el problema concreto de las partes y lo ocuparán solamente si quieren y lo desean (1999: 36-39).

En definitiva, preparar, cuidar y respetar el espacio de la mediación nos ofrecerá la posibilidad de utilizarlo como herramienta para conseguir dos objetivos fundamentales: facilitar la conexión personal y generar confianza.

Dicho de otra manera el espacio de la mediación ha de contar con las Tres “C”: Comodidad, Comunicación y Conexión; la primera C, Comodidad, es adecuar conscientemente el espacio físico para cumplir con el objetivo estratégico del mediador de crear un ambiente facilitador. La segunda C, Comunicación, es analizada acorde a tiempos distintos que van desde el encuadre inicial –a través del «movimiento de devolución» basado en la delegación del poder, del discurso y del protagonismo-,

pasando por conversaciones exploratorias y generativas, antes de llegar a la fase de acuerdos. Finalmente, preparar un adecuado espacio psicológico requiere establecer una Conexión personal positiva con las partes y entre ellas (Diez, 2014: 26-35).

Sea cual sea el contexto en el que se trabaje, lo primero es prestarle atención al espacio y utilizarlo como una herramienta que optimice las tres “C” del trabajo como mediador.

Las fases del proceso de mediación

La temática relativa a las fases, etapas del proceso de mediación no es común entre los autores ni consensuada entre ellos, siendo apreciables diferentes y diversas propuestas.

Folberg y Taylor proponen un procedimiento fraccionado en siete fases que a su vez están divididas en diversas etapas (1984: 38-72)⁷⁴. Haynes, estructura el proceso de

⁷⁴ Jay Folberg y Alison Taylor estructuran la mediación en siete etapas:

- Etapa 1: Introducción- creación de estructura y confianza.
- Etapa 2: Planteamiento de hechos y aislamientos de problemas.
- Etapa 3: Creación de opciones y alternativas.
- Etapa 4: Negociación y toma de decisiones.
- Etapa 5: Esclarecimiento y redacción de un plan.
- Etapa 6: Revisión y proceso legal.
- Etapa 7: Puesta en práctica, análisis y revisión.

Folberg, J, Taylor, A. (1984). *Mediation: A comprehensive Guide to Resolving conflicts Without Litigation*. San Francisco: 1º edición, Jossey- Bass; págs. 38-72

mediación en nueve etapas (1981)⁷⁵. Moore apunta doce etapas o fases en las que se estructura el procedimiento de mediación agrupándolas en dos categorías.

La primera, relativa al trabajo que realiza el mediador antes de reunirse con las partes en sesión conjunta (*la premediación*) dividida en cinco etapas, y la segunda, relativa a los movimientos realizados una vez que el mediador se incorporó a las negociaciones formales (*la mediación*) fraccionada en siete etapas.

Moore (1986: 66-70) ha sido el autor que más ha dividido el proceso de mediación, convirtiéndose su investigación en punto de referencia para otros investigadores, que observando la estructuración de Moore agrupan y proponen lo que para ellos serían las etapas de la mediación⁷⁶.

⁷⁵ Según John. M. Haynes, las fases del procedimiento son:

1. Identificación del problema.
2. Análisis y elección del ámbito de resolución del conflicto
3. Elección del mediador.
4. Recopilación del mediador.
5. la definición de los problemas.
6. propuesta de opciones
7. Redefinir posiciones
8. Negociación
9. Redacción del acuerdo

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

⁷⁶ Las etapas que comprende la primera categoría propuesta por Moore son:

1. Los contactos iniciales con las partes en disputa.
2. La elección de una estrategia para orientar la mediación
3. La recopilación y el análisis de la información.
4. Idear un plan detallado de la mediación
5. Creación de confianza y cooperación

En la segunda categoría ubicada por Moore nos encontramos con las siguientes etapas:

6. Comienzo de la sesión mediadora.
7. Definición de las cuestiones y elaboración de una agenda.
8. Revelación de los intereses
9. Crear alternativas de arreglo
10. Evaluación de alternativas de acuerdo
11. Negociación definitiva
12. La obtención de un acuerdo formal.

Moore, C. (1986). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica. Págs.66-70.

Según Rozenblum el proceso de mediación se divide en ocho etapas⁷⁷. Siendo sólo cuatro fases las que enumera De Diego y Guillén, que siguen la división hecha por Sheppard y colaboradores (1991)⁷⁸.

No hay un recorrido preestablecido al cual el mediador debe atenerse. De esta manera, indicaremos en este apartado lo que consideramos el recorrido lógico de una mediación, sin la pretensión de ofrecer la fórmula mágica que cualquier mediador debería aplicar con obligatoriedad.

Asimismo nos parece razonable que la mediación se divida en tres momentos, siguiendo a Blanco Carrasco (2005) o a Moya y Fernández⁷⁹ entre otros autores:

- 1) una fase previa, introductoria que se denomina, “*premediación*”; 2) una fase relativa a la resolución del conflicto, que se denomina “*la mediación en sentido estricto*”; y
- 3) una fase inherente a la conclusión del acuerdo y su consiguiente ejecución, denominada “*postmediación*”.

⁷⁷ Sara Rozenblum considera que son ocho las etapas en las que se divide el proceso de mediación:

1. Contratación.
2. Explicación del proceso
3. ventilación de emociones
4. Búsqueda de información
5. Identificación de interacciones y construcción de un contexto cooperativo
6. Trabajo con caucus
7. Retorno a la entrevista conjunta
8. Acuerdo mediado.

Rozenblum de Horowitz, S. (2007). *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la Comunidad*. Barcelona: Grao. Págs, 22-26.

⁷⁸ Raúl De Diego y Carlos Guillén, siguiendo la división hecha por Sheppard y colaboradores, considera que la mediación se divide en cuatro fases:

1. Fase de definición
2. Fase de discusión
3. Fase de selección de alternativas
4. Fase de reconciliación

De Diego, R; Guillén, C. (2006). *Mediación: Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide. Pp. 64-66.

⁷⁹

La clasificación en tres fases del proceso de mediación es seguida también por las autoras Isabel Moya y Ana Fernández en su artículo “El proceso de Mediación y sus técnicas”, *Revista Trabajo Social Hoy, El trabajo social y la Mediación, 2005*, 52:4-15.

En cada uno de los momentos existirán etapas en las que el mediador podrá cambiar las secuencias cuándo y cómo considere oportuno. No hay por tanto un recorrido único, pudiendo prescindir de alguna de las etapas o saltarse alguna de las mismas todo ello dependerá de cada caso concreto.

1. Fase A: La premediación

La fase de premediación incluye aquellas primeras entrevistas con los interesados en las que se les informa sobre aquello en lo que consiste la mediación (proceso y reglas), cuál es su utilidad frente a otros sistemas de resolución de conflictos, y cuál es la forma de trabajar en un servicio determinado.

Como fase introductoria, el mediador tendrá tres obligaciones esenciales: informar, organizar y validar la mediación⁸⁰.

1. Informar

El mediador deberá informar a las partes sobre el procedimiento de mediación, explicando en qué consiste, sus objetivos y principios, debiendo dejar claros los principios esenciales de la mediación, concretamente el principio de voluntariedad y de confidencialidad.

Asimismo, deberá resaltar la necesidad de investigación con respecto al conflicto, efectuando las preguntas necesarias e indagando sobre el mismo, debiendo advertir el

80

Moore considera que las tareas del mediador en esta etapa inicial son:

1. Promoción de su credibilidad frente a las partes en disputa; credibilidad personal, institucional y de procedimiento.
2. Creación de rapport con las partes; fomentar una comunicación libre y de calidad entre las partes.
3. Educación de las partes en el proceso de Mediación.
4. Obtención de un compromiso de mediación.

(Moore, 1986: 100-103)

mediador sobre las técnicas y metodologías que se utilizarán en el transcurso del procedimiento y así proceder a la participación de las partes a lo largo de las sesiones.

Moore apunta como razones para esclarecer el procedimiento inherente a la mediación las siguientes:

1. La minimización de sorpresas.
2. La clarificación de las etapas para que las partes sepan lo que les espera y su papel en las diversas etapas.
3. La percepción de los sentimientos de aceptación o desconfianza de las partes respecto al método (Moore, 1986: 213-215).

Es importante también que el mediador defina claramente cuál es su papel. Además deberá informar de la posibilidad de que las partes cuenten con el apoyo de un abogado y de las consecuencias jurídicas de la resolución del conflicto por mediación, especialmente respecto del acuerdo final y su resolución.

2. *Organizar la mediación*

El segundo objetivo de la premediación es organizar las sesiones y la correcta aplicación del procedimiento mediador. Una vez instruidas las partes acerca de las metodologías y técnicas a seguir, el mediador deberá planificar el desarrollo de las sesiones.

El esquema inicial y previo de las reglas de la mediación es primordial para la buena marcha de las futuras sesiones y actuaciones.

Algunas reglas que deberán establecerse, a modo de ejemplo, afectan: a) al orden en que las partes intervendrán; b) a los intervalos y pausas; c) a la duración de la mediación; d) a la forma en que las discrepancias deberán ser superadas; e) a las reglas relativas al *caucus* o encuentros privados entre las partes. (Moore, 1986: 161).

3. *Validar la mediación*

Una vez que se han dado todas las informaciones a los requerimientos hechos por las partes y se han establecido las reglas de funcionamiento de las futuras sesiones, el mediador deberá observar una última etapa de validación de la mediación, en la que deberá apreciar si la mediación es o no posible y si el conflicto es o no mediable.

Asimismo reunidas las condiciones para que comiencen las sesiones de mediación, el mediador solicitará a las partes a que firmen el documento de consentimiento o acta inicial de la mediación.

2. Fase B: Mediación en sentido estricto

Iniciada la sesión de mediación el objetivo vital del mediador es ayudar a las partes a trabajar el conflicto que los separa para buscar su solución. El mediador debe investigar los hechos innatos al conflicto para descubrir los motivos de la disputa, realizar resúmenes de las versiones dadas por las partes, y diseñar la agenda de las cuestiones a resolver, con el fin de crear opciones de solución al conflicto.

A. *Investigación*

El mediador, con la intención de ayudar a las partes en la búsqueda de una solución satisfactoria al conflicto, tiene que indagar sobre todos los hechos que dieron lugar a la disputa que los separa. Llevando a cabo una tarea ardua de investigación, ya que no sólo se procederá a la búsqueda de la realidad de las historias narradas por las partes sino también a los sentimientos y pretensiones ocultas (Folberg y Taylor, 1984: 47).

B. *Agenda*

La agenda consiste en crear un cuadro descriptivo de los problemas que tienen que resolverse, estableciendo una relación entre las posiciones de las partes y sus intereses (Folberg y Taylor, 1984: 49).

Moore muestra ocho formas de crear la agenda:

1. Creación ad hoc (*ad hoc development*- cada parte propone las cuestiones que deberán ser debatidas, la otra parte debe aceptar la propuesta).
 2. Agenda simples (*simple agenda*- cada cuestión es debatida de manera exclusiva, en el orden que las partes hayan establecido).
 3. Cuestiones alternas (*alternation of issues*- elección por cada parte de la cuestión que quiere debatir).
 4. Clasificación por importancia (*ranking by importance*- cada parte deberá escoger los asuntos que considera más importante para debatir).
 5. Agenda de principios (*principled agenda*- establecimientos de principios generales acordados por las partes, a partir de los que se construye la solución).
 6. Graduación creciente ("*easier items first*"- se señalan primero los asuntos que tienen mayor posibilidad de acuerdo promoviendo el espíritu de negociación y dejando en segundo plano las cuestiones más inciertas).
 7. Agenda contingente (*building-block or contingent agenda*- las partes identificarán las materias en las que debe existir acuerdo desde el inicio para asentar las bases de futuras decisiones).
 8. Paquetes de asuntos (*Trade-offs-or-packaging*- las partes exponen combinaciones de cuestiones para debatir y negociar en términos de satisfacción de intereses).
- (Moore, 1986: 244-248).

El método adoptado dependerá de la elección del mediador en cuanto al caso concreto y a las partes.

C. Creación de opciones

Las partes deberán crear opciones de acuerdo, una vez que han analizado la disputa, que se han descubierto los conflictos ocultos y los verdaderos intereses que mueven a las partes y se diseña la agenda de los problemas a solucionar.

El propósito es disponer de un catálogo de posibilidades a la resolución de la disputa para intentar elegir la que mejor satisfaga los intereses de todas las partes.

La creación de opciones es una característica definitoria del método de mediación que permite a las partes tomar auténtica conciencia de que son los verdaderos responsables de la solución de su problema y que el acuerdo final podrá ser tan diferente como su creatividad lo permita. (Galeote, 2006: 83).

D. *Obtención del acuerdo*

En anteriores páginas definíamos la mediación como un método de solución de conflictos a través del cual las partes buscan una solución para su disputa con la ayuda del mediador. Ello pese a que, la obtención del acuerdo no es la única solución viable de la mediación.

Una vez que se ha ido por la senda de la mediación y se han discutido las diversas propuestas de solución, según Moore se pueden verificar cuatro resultados distintos (Moore, 1986: 105-107).

En primer lugar, las partes podrán llegar a un *impasse*, no consiguiendo obtener acuerdo alguno, bien porque las partes mantienen poca colaboración bien porque la comunicación entre las mismas no originó la cooperación necesaria para alcanzar la solución final. En segundo lugar, las partes podrán obtener una solución de *compromiso* en los que cada una renuncia a alguno de sus objetivos para alcanzar otros, situación que ocurre máxime cuando los intereses en disputa son interdependientes. Un tercer resultado viable es la obtención de un acuerdo *win-lose*, es decir, sólo una parte satisface sus

intereses. Finalmente, las partes podrán lograr un acuerdo *win-win*, si ambas aprecian que sus intereses quedan satisfechos.

El objetivo esencial del mediador será intentar que las partes logren este último resultado, siendo éste la maximización de las ventajas de la mediación, aunque no sea posible siempre su consecución como ha quedado reflejado en líneas anteriores.

Si finalmente el acuerdo llega a obtenerse, el mediador deberá asegurarse de que corresponde a la libre voluntad de las partes, sin influencia alguna ni presión. Asimismo, deberá certificarse que las partes tienen conciencia absoluta de la solución pactada.

En términos metodológicos, el acuerdo final de mediación deberá ser redactado por escrito, justificándose dicha exigencia por la necesidad de dotar de eficacia jurídica al acuerdo alcanzado por las partes.

La existencia de un acta final expresa formalmente la conclusión de la mediación, debiendo contener la información de cómo ha concluido la mediación, con o sin acuerdo, no siendo relevante que se introduzcan los convenios de las partes.

Trascendental e indispensable es su redacción por escrito para que en un futuro no haya dudas sobre los pactos convenidos.

3. Fase C: Postmediación

La obtención del acuerdo puede no constituir la última etapa de la mediación, la confirmación de ésta dependerá indiscutiblemente del tipo de conflicto, y especialmente del acuerdo previsto por las partes.

Brown y Marriott muestran cuatro posibles funciones que el mediador puede desempeñar en la fase de postmediación (Brown y Marriott, 1999: 187-188).

El mediador podrá, en primer lugar, ejercer la función de depositario de documentos, de cantidades económicas o bienes durante la implementación del acuerdo.

En segundo lugar, podrá el mediador, mantenerse “en funciones” para debatir y solventar cuestiones que surjan en el transcurso del pacto o en el ámbito de relaciones continuas entre las partes (ya sean familiares o laborales), para evaluar posibles problemas entre ambas.

Un tercer papel atribuido por Brown y Marriott en la postmediación al mediador conlleva el ejercicio de funciones de toma de decisiones en relación a asuntos secundarios no resueltos por el acuerdo.

Como relatan los autores, mediador deberá tener precaución en la práctica de esta función ya que podría poner en causa su imparcialidad (Brown y Marriott, 1999: 188).

Finalmente, el mediador podrá asumir la función de supervisor del cumplimiento del acuerdo, ejercida siempre con la precaución debida para no poner en peligro la confianza de las partes en su trabajo.

La posible existencia o no de una fase de postmediación deberá ser explícitamente indicada por el mediador en la premediación o ser debatida por la partes en la fase final de obtención del acuerdo, en este caso se deberá establecer con claridad la función del mediador para que se conserve la confianza en su persona.

1.8. TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN

La mediación, como proceso de intervención social *no adversarial*, necesita de un conjunto de técnicas que faciliten y promuevan la comunicación con y entre las partes en conflicto.

Las técnicas de comunicación en mediación destacan por incidir en un hecho esencial: “ser escuchado”. Éste no sólo es uno de los elementos fundamentales de la “cultura de la mediación”, sino también es el objetivo del uso de éstas técnicas. Para Ripol-Millet (2001), la comunicación es entendida de la siguiente manera:

La comunicación está en la base de la negociación y de la mediación. En la medida que el mediador sepa comunicar y enseñar a comunicar y enseñar a comunicar, ayudará a que mejore la relación entre las partes y puedan, si lo desean, llegar a buenos acuerdos (p. 36).

En todo proceso donde la comunicación y sus técnicas juegan un papel primordial, existen una serie de problemas, “obstáculos de la mediación”, que hay que tener en cuenta para evitar una paralización o desviación del proceso de mediación.

Estos obstáculos están relacionados con *mensajes de tipo resolutivo* en donde una de las partes intenta situar todo bajo su control como dar órdenes, amenazar, ser moralizante, aconsejar o intentar persuadir. También es un obstáculo que una de las partes trate de *desvalorizar* a la otra de manera que juzga o desaprueba su conducta, intenta manipular al otro mediante la adulación, ridiculiza o humilla, intenta interpretar la situación en su beneficio. También son contrarios a la comunicación los denominados *mensajes esquivos*, de forma que tratan de centrar la cuestión en otro tema mediante distracción, bromear... (Riquelme: 2010: 32).

1.8.1. Las técnicas de comunicación

Las principales técnicas de comunicación utilizadas en el proceso de mediación siguiendo a Rozenblum (2007), Riquelme (2010) o Lederach (1996) son:

La escucha activa, es una técnica esencial para tratar cualquier conflicto en el cual se pongan de manifiesto fuertes emociones, y para establecer una comunicación fluida y estable. Se suele utilizar para empalmar con las partes. Se pretende con esta técnica

extraer las emociones y sentimientos más notables de las partes, siempre de manera respetuosa y gradual. Además de reconocer estas emociones se requiere crear un entorno receptivo para las mismas. En esta técnica se utiliza el parafraseo, que consiste en repetirle a la persona el mensaje que se escuchó con otras palabras, con el fin de que quede claro que lo que hemos entendido es lo que el otro ha querido decir.

Esta técnica supone una táctica muy efectiva para aflorar sentimientos y conmover a las partes, para esto existen diversos interrogantes orientados a promover la empatía: “¿Qué piensas de lo que he dicho?”, “¿Cómo te has sentido al oírlo?”, etc. (Riquelme, 2010: 39).

La escucha activa muestra ciertas ventajas respecto a otras técnicas para el proceso de mediación así a modo de ejemplo se puede señalar: el mejor conocimiento “del otro”, relajación de las situaciones tensas, más tiempo para reflexión y sentimientos, mayor cooperación, la persona se siente escuchada y comprendida, etc. El profesional actúa como espejo reflejándole lo que ha comprendido.

Como dicen Díez y Tapia “escuchar activamente es hacer el esfuerzo de comprender al otro y entenderlo como tal, como otro” (1999: 212).

La *paradoja* se produce cuando un miembro plantea una proposición absurda o una hipótesis descabellada, el profesional le sigue la corriente hasta el límite, hasta que se dan cuenta que no es viable. Es la reducción al absurdo.

Los *silencios y el establecimiento de pausas* son muy necesarios, sobre todo cuando el tono es demasiado duro y el mediador se encuentra un poco perdido o le falta lucidez.

La *representación gráfica*: Utilizar en el panel o pizarra gráficos para plasmar las diferentes posiciones. Posibilita tener una visión global de la realidad.

Clarificación de términos se refiere, en primer lugar, a términos jurídicos: patria potestad, custodia compartida, régimen económico de gananciales, convenio regulador,

etc. Y en segundo lugar a términos de uso común con varias lecturas o susceptibles de varias interpretaciones.

La *bola de cristal* es efectiva para trabajar la motivación, se proyecta una situación de futuro para crear a las partes nuevas expectativas. Se aprovechan las expectativas de futuro para trabajar la motivación en los temas conflictivos del presente

La *proposición de alternativas* viene bien en los casos en que el mediador detecta que las partes están muy cerradas y no llegan a ver alternativas. El mediador lanza propuestas a nivel general. Sugerir posibilidades lo más vagas posibles, para que sean las partes las que concreten. Esta técnica se utiliza cuando las partes se ofuscan u obcecan.

La *alternativa realidad/ficción* pretender pasar de la realidad a la ficción con la intención de abrir campos, posibilidades. Es una forma de desbloquear.

La *metáfora* consiste en emplear situaciones o ejemplos parecidos o similares a la planteada, de tal manera que nos permita decir a las partes cosas que no hieran sus sentimientos.

La *anticipación* es la clarividencia del mediador ante una situación que puede derivar en terrenos donde no se va a poder avanzar. Se convierte en un callejón sin salida, que es precisamente lo que hay que evitar, ya que esto produce una sensación de frustración en las partes y resta credibilidad al mediador.

Acercamiento se emplean cuando las partes están distantes o se producen bloqueos que impiden continuar; puede ser física o en referencia a espacios comunes, familiares comunes, amigos comunes, momentos comunes, etc.

El *restablecimiento de las alternancias de poder* es una técnica por la que el mediador continuamente establece un equilibrio entre las partes a la hora de dar la palabra, dejar expresar sensaciones, emociones, etc.

Autoexpresión o hablar desde el yo, esta técnica de comunicación consiste en hablar desde nuestra propia experiencia, sentimiento o emoción utilizando el Yo, sin atacar a la otra parte o echarle la culpa por nuestro propio sentimiento. Se trata de expresiones del tipo: “Yo siento, yo necesito” y no desde “Tú eres, tú haces.

La *reformulación* es una nueva forma de mirar el problema, algo novedoso que les permite a las partes mirar el problema desde otro enfoque y avanzar. Es un pequeño cambio en perspectiva (redefinición), no más correcta ni más verdadera, pero que posibilita continuar el diálogo desde un punto más positivo.

La *Connotación Positiva*, técnica que consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas a los hechos o a las acciones de las personas sirviéndose como vehículo la técnica de la reformulación.

Esto es solamente un pequeño ejemplo de las múltiples y diversas técnicas de comunicación empleadas en el proceso de mediación, dependiendo su elección no sólo del mediador sino también del caso concreto y tipo de conflicto a resolver.

1.8.2. *Las habilidades de comunicación*

En la actuación práctica de la mediación el profesional puede utilizar una serie de habilidades de comunicación para mediar de forma exitosa. Sergio Riquelme (2010) nos señala alguna de las habilidades que deben estar presentes, teniendo en cuenta no sólo la tarea y el trabajo mediador sino también la capacidad de adaptación a las personas y situaciones:

- Habilidad para construir credibilidad ante las partes.
- Habilidad para la evaluación de intereses y necesidades.
- Habilidad para inventar opciones de resolución.
- Habilidad para crear objetivos.

- Habilidad para analizar e identificar los conflictos.
- Habilidad para compartir la información.
- Habilidad para afrontar la angustia y cólera de las partes.
- Habilidad para utilizar las técnicas de expresión de sentimientos.
- Habilidad para neutralizar actitudes y comportamientos negativos.
- Habilidad para planificar estrategias, etc.

(Riquelme, 2009: 153-154)

1.8.3. Recursos para la comunicación efectiva en la mediación

Rozenblum (2007: 83-84) considera que los recursos que deben estar presentes en todo proceso de mediación para que haya una comunicación efectiva y por consiguiente puedan dar lugar al éxito son los que se exponen a continuación:

A. Preguntas abiertas

Éstas permiten que las partes respondan con sus propias palabras cuando se les pregunta sobre el tema que ha dado origen al conflicto, con el uso de sus propias palabras las partes dejan a la luz sus emociones y prioridades. Pueden ser del tipo:

- “¿Puede decirme qué ocurre y cuál es su mayor preocupación?”
- “¿Podría contarme que sucedió después?” o
- “¿Podría decirme quiénes se implicaron, cómo y por qué?”

Con este recurso se estimula la expresión de las partes y se intenta que *focalicen* sus comentarios en temas claves relacionados con la disputa.

B. *Feedback* del mediador al comienzo del proceso

Se debe dar a raíz de frases cortas que no impidan la narración de las partes, y tenga en cuenta lo que se denomina “ventilación de emociones” dado que se produce en este primer contacto. Por lo que es de vital importancia que el mediador demuestre que entiende perfectamente lo que está relatando cada una de las partes y en especial aquellos sentimientos de dolor, angustia, con frases como: “Qué doloroso parece haber sido...”.

C. Preguntas cerradas

Se responden con un sí o con un no y son indispensables para el final de la mediación, cuando ya se va trazando el acuerdo. Son del tipo:

- “Lo que usted más necesita es X”
- “¿Es la confidencialidad importante para usted?” o
- “¿Su prioridad es la compra del coche? ¿Es eso cierto?”, etc.

Con la utilización de este recurso se pretende que el acuerdo vislumbre las prioridades de ambas partes.

Las técnicas, habilidades y recursos de comunicación en la mediación que hemos citado anteriormente son las herramientas prácticas de las que se nutre el trabajador social para el ejercicio de su profesión, el trabajador social para realizar su trabajo se sirve de la comunicación humana, así como de las habilidades básicas que se requieren desde el punto de vista profesional.

Trevithick proporciona en su obra una detallada descripción de más de cincuenta técnicas especializadas en comunicación en intervención social con ejemplos tomados de la práctica diaria (Trevithick, 2006: 78-170).

La actividad profesional del trabajador social como abordaremos en el transcurso de este trabajo incluye hablar, escuchar y el uso de estrategias y conocimientos para maximizar la eficacia y la eficiencia de su trabajo. Para ello se utilizan procedimientos

directos e indirectos de comunicación. Por tanto, el conocimiento de los secretos de la comunicación y de las habilidades, así como de los recursos para que pueda hacerse efectiva, resulta imprescindible para la intervención individual, grupal o comunitaria llevada a cabo por el trabajador social.

He aquí una pequeña muestra de que la mediación y el trabajo social son binomios inseparables, las dos caras de una misma moneda, ya que ambos comparten las mismas técnicas, recursos y habilidades de intervención.

1.9. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN

Marinés Suares (1999) señala al hablar de las *ventajas* de la mediación lo siguiente:

Las ventajas y beneficios del sistema de mediación se centran tanto en el sensible alivio que supone a los Tribunales, en el ahorro de tiempo en la gestión o resolución del conflicto, en la reducción de coste monetario respecto del sistema adversarial o contradictorio (basado en la confrontación de demanda y contestación por dos abogados diferentes), en el aumento de creatividad a la hora de adoptar un acuerdo flexible, en la aplicación de la estrategia de la suma positiva o “ganar-ganar” que evita la existencia de vencedores y vencidos y facilita las relaciones futuras, el fomento de la autoestima y la autorresponsabilidad de las personas al devolverles todo el protagonismo en la gestión de la crisis y en la producción de un *deuteroaprendizaje* (capacidad aprendida de solucionar otros conflictos futuros) (p. 53-55).

Con ello, las ventajas que ofrece la mediación son las que se indican a continuación (Bernal, 2008: 94-95; De Diego y Guillén, 2006: 25):

- Es voluntaria: las partes deciden comenzar o no comenzar el proceso, informan de aquello que creen oportuno y pueden interrumpirlo en cualquier momento.
- Es más breve y económica: comparándola con la vía judicial, es una medida más económica.
- Es rápida: es un proceso que en varias entrevistas puede concluir, añadiendo los beneficios que para las partes puede tener la rapidez.
- Es flexible: se afrontan desde grandes problemas a pequeños.
- Crea soluciones más satisfactorias: la participación de las partes en su proceso conlleva una mayor implicación en las soluciones obtenidas y que estén más satisfechos con ellas.
- Permite mantener las relaciones: favorece la continuidad de las relaciones en el seno de la familia o empresa.
- Produce acuerdos alternativos: genera alternativas viables, ideas innovadoras para solucionar el problema.

Por otro lado, existen argumentos que desaconsejan la utilización de la mediación. Así por ejemplo de acuerdo con Otero, estos *inconvenientes* a nivel global serían los siguientes, (Otero, 2007:148-155):

- Que la mediación permite un acceso más reducido a la justicia que los procesos ordinarios.
- No todos los conflictos pueden ser resueltos de acuerdo con este método.
- Dificultad para asegurar la neutralidad e imparcialidad del mediador.
- La mediación se puede llegar a confundir con la terapia, especialmente en cuestiones relativas a los conflictos familiares.

- Y la dificultad de especificar el campo de aplicación de la mediación, admitida la objeción de que no es una vía recomendable para todos los casos.

2. CAPÍTULO SEGUNDO. EL MEDIADOR

2.1. DEFINICIÓN DEL MEDIADOR

La figura del mediador es central en el ámbito de la mediación, traduciéndose en el tercero que ayuda a las partes en la construcción de una solución al conflicto (De Diego y Guillén, 2006: 21).

Como hemos expuesto con anterioridad, entendemos por mediación el proceso voluntario y confidencial, en el que una tercera parte, el mediador, actúa de manera imparcial y neutral, con el fin de ayudar a las partes a la obtención de un acuerdo satisfactorio para ambas, a través de una comunicación efectiva entre ellos. Siendo por tanto un tercero neutral e imparcial el que crea un espacio donde se facilita la comunicación entre las partes mediante la aplicación de una serie de estrategias durante el transcurso del proceso, éste tercero es el mediador.

La Directiva Europea 2008/52/CE, define al mediador en su artículo 3 como “todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independiente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión...”.

La *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, en su preámbulo delimita la figura del mediador como la pieza esencial del modelo de mediación, “puesto que es quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes”.

Por un lado, Rozenblum (2007) nos da una definición de mediador, al describirlo como aquella “persona con habilidades para ayudar a los disputantes a zanjar sus diferencias, establecer prioridades y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades: buscando que las partes abran el diálogo, clarifiquen sus intereses y puedan encontrar una solución no injusta” (p. 45).

Y por el otro lado, para Vinyamata, el mediador debe transmitir los siguientes valores a través del ejercicio de su labor: confianza, lealtad, honestidad, serenidad, cooperación, respeto y no violencia (2003, 51).

La función del mediador no debe ir más allá de la propuesta de acuerdos, pero nunca la de imponer soluciones. Pensamos que deben ser las partes las que tengan la facultad de alcanzar acuerdos en sus disputas, con la ayuda del mediador, pero jamás con la imposición de su criterio, de su razón.

Por tanto, es esencial determinar la figura del mediador para concretar la mediación y no llegar a confundirla con otros métodos de resolución de conflictos; y como consecuencia de ello es necesario dotar a dicha profesión de un estatuto jurídico, en el que se reconozcan sus derechos y obligaciones para dar seguridad jurídica y favorecer la aplicación práctica de la mediación.

A modo de conclusión, podemos decir que el mediador es un tercero, neutral e imparcial, que asiste a las partes en la búsqueda de soluciones al conflicto que las separa; e igualmente podemos afirmar que no es ni un juez, ni un abogado, ni un árbitro ni tampoco es un terapeuta. Es una profesión jurídica distinta y diferenciada de las anteriores, es decir, es un profesional con un papel específico y distinto del desarrollado por otros profesionales, lo que hace necesario una adecuada regulación de su estatuto jurídico.

2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA FIGURA DEL MEDIADOR

En líneas anteriores, hicimos hincapié en las características y principios que debían estar presentes en la mediación, pero independientemente de éstos, también hallamos otros a los que debe someterse concretamente el mediador.

El mediador debe cumplir ciertos requisitos fundamentales en su actividad profesional: ser un experto funcional, tener credibilidad funcional, impulsar el cambio, actuar como estrategas y crear cultura de “*ganar-ganar*”. A estos deben unirse cualidades tales como tener un buen sentido del humor, modestia, humanidad, sencillez y naturalidad, comprensión y paciencia, capacidad de escucha activa, dotes de comunicador, discreción y prudencia, persuasión, convicción en lo que se realiza, sobriedad, capacidad de ver más allá de lo evidente, observación participativa, desarraigo emocional, ética profesional e integridad sobre todo (Rozenblum, 2007: 47-49).

Siguiendo a Linda Singer, a continuación mostramos un decálogo del mediador, donde se recogen en un “tono de humor” las cualidades que deben presentar los mediadores:

1. La paciencia de Job.
2. La sinceridad de un inglés.
3. El ingenio de un irlandés.
4. La resistencia física de un maratonista.
5. La habilidad para escabullirse de un maratonista.
6. La astucia de Maquiavelo.
7. La aptitud para conocer la personalidad de un psiquiatra.
8. La capacidad para ganarse la confianza de un mudo.
9. La piel de un rinoceronte.
10. La sabiduría de Salomón.

(Singer, 1996: 62)

Dentro de las cualidades expuestas anteriormente nos gustaría centrarnos, en las que a nuestro juicio, y siguiendo a diversos autores, se consideran centrales para el ejercicio profesional del mediador, imprescindibles en su actividad y que componen el propio concepto del mediador, concretamente la neutralidad, la imparcialidad y la confidencialidad.

A. *Neutralidad*

El papel del mediador es el de un tercero neutral que ayuda a las partes a resolver un conflicto que ellas mismas no lograron resolver. Es el que ejercita la neutralidad desde la participación y el compromiso, garantizando la igualdad de las partes, ya que el mediador está al servicio de éstas por igual. Ya que son las partes las que tienen el poder de decisión, debiendo en todo momento abstenerse el mediador de imponer acuerdos.

En esta misma línea Marta Blanco Carrasco (2009) apunta a que el mediador no deberá “imponer un determinado acuerdo ni orientar a las partes a acuerdos que se correspondan con su propia escala de valores” (p.174).

El mediador no deberá restringir la libertad de las partes de establecer la solución que les parezca la más conveniente al caso concreto.

B. *Imparcialidad*

La imparcialidad se asocia con las relaciones que debe tener el mediador con las partes, debiendo aquél ayudar equitativamente a todas las partes durante el proceso de mediación, sin beneficiar la posición de alguna ni ayudar a sus intereses o a los propios del mediador.

En este sentido, Marta Blanco Carrasco (2009) distingue la imparcialidad de la neutralidad al afirmar que:

La imparcialidad permite afirmar que el mediador debe estar en una relación “equidistante” con ambas partes, no siendo que una mayor o menor relación o proximidad, motivada por las razones que sean, favorezcan la posición de una de las partes en el conflicto. La neutralidad, por su parte, se refiere a la relación del mediador con el resultado del proceso, no siendo posible que oriente la solución adoptada por las partes aquello que considera más adecuado (p. 323).

Referencias a la característica de la imparcialidad se pueden hallar en todas las normas que regulan la mediación, tanto a nivel comunitario, como interno.

La *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, en su art. 16.3, establece la obligación de revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad, a la vez que establece dichas circunstancias, siendo las siguientes:

- Todo tipo de relación personal o empresarial con una de las partes.
- Cualquier interés directo o indirecto, en el resultado de la mediación.
- Que el mediador, o un miembro de su empresa, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

Seguidamente, se establece que el mediador podrá continuar con el procedimiento si considera que a pesar de la causa puede ser imparcial y siempre y cuando las partes lo consientan.

A modo de resumen, lo que la imparcialidad y neutralidad en efecto significan es que el mediador pueda separar sus opiniones de los deseos de las partes y concentrarse en la manera de poder ayudar a las partes a decidir sus propias decisiones sin favorecer impropriamente a una de ellas. Por lo que la prueba última de la imparcialidad y la neutralidad del mediador, está en las partes.

C. *Confidencialidad*

Además de ser neutro e imparcial, el mediador deberá guardar silencio de todo lo que ocurra durante el proceso, ya que las partes no depositarían su confianza en una tercera persona sino hubiese las garantías suficientes de que lo que se diga y ocurra durante la mediación queda entre ellos.

La confidencialidad aparece reconocida en todos los textos comunitarios que hacen mención a la mediación; así como en todas las legislaciones sobre mediación de las distintas Comunidades Autónomas; constituyendo su vulneración una infracción grave o muy grave.

La *Directiva 2008/52/CE* sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, recoge dos excepciones a la confidencialidad en su art. 7, siendo éstas:

- Cuando sea necesario por razones imperiosas de orden público.
- Cuando el conocimiento del contenido del acuerdo resultante de la mediación sea necesaria para aplicar o ejecutar dicho acuerdo.

Por su parte, la *Ley 5/2012*, incluye dos motivos más que suponen una excepción al principio de confidencialidad, son los siguientes:

- Cuando las partes de manera expresa acuerden otra cosa en el acta inicial.
- Cuando así lo establezca la Legislación procesal.

Las Leyes autonómicas de mediación familiar recogen con carácter general el principio de confidencialidad así como las causas de abstención por las que el mediador no podrá ejercer su intervención.

La *Ley 1/2006, de 6 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León*, recoge en su artículo 11 algunas causas por las que el mediador no podrá ejercer su actividad, debiendo proceder a la abstención, siendo las siguientes:

- Tener interés personal en el asunto objeto de mediación.
- Tener o haber tenido cuestión litigiosa con alguna de las partes intervinientes en la mediación.
- Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas citadas.
- Haber intervenido como perito o testigo en procesos judiciales en los que las partes tuvieran intereses diversos.
- Tener relación de servicio con alguna de las partes intervinientes en la mediación o haberles prestado o haber recibido de ellos servicios profesionales.

2.3. FUNCIONES Y ROLES DEL MEDIADOR

El mediador debe demostrar su capacidad para ser un profesional de la intervención social, con cualidades para ayudar a los disputantes a vencer sus diferencias, crear prioridades sobre las opciones de resolución y examinar diferentes contextos integradores de sus necesidades. Esta tarea funcional procura iniciar el diálogo, que las partes clarifiquen sus intereses y puedan obtener una satisfacción justa para todos los implicados (Rozenblum, 2007: 45-47).

El profesional de la mediación puede asumir diferentes roles y funciones en este proceso, siendo las más destacadas las siguientes:

- Inicia e impulsa canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- Ayuda a las partes a reconocer los derechos de los otros a colaborar en la mediación.
-

- Es el *facilitador del proceso* como fuente de información o como consejero en habilidades sociales.
- Es el *instructor* que educa a los negociadores, formándolos taxativamente.
- Es el *multiplicador de recursos*, que proporciona asistencia procesal a las partes y las vincula con los expertos y recursos, por ejemplo: abogados, peritos o factores de decisión; permitiéndoles estos recursos incrementar las alternativas aceptables de resolución.
- Es explorador de problemas, al acceder que las personas en disputa examinen el conflicto desde distintos puntos de vista, ayuden a aclarar cuestiones e intereses esenciales y busquen alternativas mutuamente satisfactorias.
- Es agente de la realidad, al cuestionar y afrontar las explicaciones de las partes en conflicto, cuando estas afirman metas extremas o irreales.
- Es la víctima propiciatoria que puede aceptar parte de responsabilidad o la culpa por una decisión “perjudicial” que las partes de todas maneras estaría dispuestas a admitir. Siendo frecuente que las recompensas y los castigos se asocien de forma directa con el rol del mediador.
- Es el líder que toma la decisión de potenciar las negociaciones por medio de sugerencias de procedimiento o de carácter sustancial.
- Es el sustituto de la responsabilidad individual. El mediador juega un rol trascendental al liberar a las partes de una serie de responsabilidades individuales que ellos intentan eludir (Rozemblum, 2007: 80-81).

Estas funciones generales apuntan un perfil determinado: el mediador trabaja en la resolución de disputas latentes, coopera con las partes a identificar a las personas que se verán implicadas en el cambio y señala el impacto de las decisiones y soluciones de la superación de conflictos. Por otro lado en lo que se refiere a las funciones específicas de los mediadores estas cambian su configuración e importancia en función del grado de complejidad del problema y a la intensidad del proceso.

En situaciones extremas el profesional debe intensificar su papel directivo y abrir los canales de comunicación; En momentos de menor intensidad, se tienen que adoptar funciones menos directivas que promuevan la colaboración de las partes implicadas (De Diego y Guillén, 2006: 69-70).

2.4. REQUISITOS Y CONDICIONES DE EJERCICIO PROFESIONAL DEL MEDIADOR

La mayoría de normas internacionales que hacen referencia a la mediación inciden en la necesidad de cualificación de los mediadores y en la calidad de la mediación, como uno de los puntos esenciales (Soletto, 2013: 304).

En la *Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*, se señala en su Considerando (16) que “los Estados miembros deben promover, por los medios que consideren adecuados, la formación de mediadores y el establecimiento de mecanismos eficaces de control de calidad relativos a la prestación de servicios de mediación” y en el art. 4 se establece, al referirse a la calidad de la mediación, que “1. Los Estados miembros fomentarán, de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación. 2. Los Estados miembros fomentarán la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes”.

Por tanto, según se establece en la citada *Directiva*, las autoridades públicas habrán de promover y fomentar tanto la formación inicial, como la formación continua de los mediadores, cerciorándose de que los mismos reúnen suficientes garantías de calidad y competencia.

A continuación vamos a analizar los requisitos y condiciones mínimas de acceso que se recogen en las leyes y que por lo tanto consideramos necesarios al ejercicio profesional del mediador.

Por lo que respecta a nuestro país, la vigente *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, exige para el ejercicio de la mediación formación específica acreditada, la cual engloba la ética de la mediación, conocimientos jurídicos, psicológicos, técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación requiriendo para ello de habilidades, que dependerán de la naturaleza del conflicto, con detalle establece en el art. 11 los siguientes requisitos: a) hallarse en pleno disfrute de sus derechos civiles y carecer de antecedentes penales por delito doloso; b) estar en posesión de título oficial universitario o de educación profesional superior; c) tener suscrito un seguro de responsabilidad o garantía equivalente; y d) figurar en el Registro de mediadores y de instituciones de mediación.

De forma similar, la *Ley de mediación en el ámbito de Derecho Privado de Cataluña* señala en su art.3.1, que la persona mediadora deberá poseer título universitario oficial y una capacitación específica en mediación, debidamente actualizada de acuerdo con los requisitos establecidos. Debiendo estar esta persona colegiada en colegio profesional correspondiente, o pertenecer a una asociación profesional del ámbito de la mediación, acreditada por el departamento competente en materia de derecho civil o prestar servicios como mediador para la Administración.

En lo que se refiere a las Leyes autonómicas de mediación familiar, la mayoría de las Comunidades Autónomas recogen los requisitos y condiciones mínimas para ejercer la profesión de mediador; la *Ley 1/2006 de mediación familiar de Castilla y León*, lo hace en su art.8, exigiendo estar en posesión de un título universitario, licenciatura o diplomatura de carácter social; estar en posesión de la licencia para el ejercicio de la actividad profesional; acreditar la formación en mediación por un mínimo de 300 horas impartidas por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales y estar inscritos en el Registro de Mediadores de la Comunidad de Castilla y León.

Por su parte, *el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre*, por el que se *desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, viene a regular estas cuestiones, si bien establece una serie de requisitos mínimos de formación para ejercer de mediador que son inferiores a los exigidos en la mayoría de normas autonómicas sin que se señale nada al respecto de cómo se van a compaginar los requisitos exigidos en la normativa estatal y la autonómica (Carretero, 2014: 13).

En el texto se sigue manteniendo la idea de una concepción abierta de la formación, de conformidad con “los principios de libre prestación de servicios y libre competencia que rigen la actuación de los mediadores”; y se insiste en que dicha formación habrá de estar relacionada “con la titulación del mediador, su experiencia profesional y el ámbito en que preste sus servicios”, si bien no se establece posteriormente cómo se articula tal relación.

En nuestra opinión y siguiendo con la normativa citada anteriormente son estrictamente esenciales las siguientes condiciones para el legal y correcto ejercicio de la actividad del mediador:

A. *Formación adecuada en mediación*

Existen diversas titulaciones y diferentes formas de conseguir un título académico que nos habilite como mediadores, como profesionales de las distintas áreas formados específicamente para actuar como intermediarios en la resolución de conflictos de índole naturaleza.

Si observamos las distintas leyes vemos que aplican criterios diversos. Prácticamente en todas las Comunidades Autónomas se les exige al mediador una formación, e inscripción en el Registro de Mediadores, establecen un listado de titulaciones universitarias de grado superior o medio, psicólogos, abogados, trabajadores y educadores sociales son comunes a todas las CC.AA, algunas hacen ampliaciones, por

ejemplo, a graduados sociales (Valencia), Psicopedagogos y pedagogos (Castilla-León y Baleares). Castilla la Mancha incluye a las administraciones públicas y entidades públicas y privadas que se inscriban en el Registro, configura a la mediación como Servicio Social.

Ante esta diversidad de criterios, es necesario en nuestra opinión un aprendizaje adecuado, específico en mediación, ya que la formación académica de cada uno de estos profesionales por sí sola no es suficiente para ejercer la mediación siendo necesario un Postgrado, unos estudios específicos en mediación ya que se trata de garantizar la interdisciplinariedad, la metodología y ética propia de los mediadores, asegurando su calidad y potencialidad, que sin ésta formación concreta no sería posible.

El Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles establece en su capítulo II, los requisitos que deben presidir la correcta formación de los mediadores así como los centros que impartirán dicha formación específica, estableciendo en su art. 4.2 que:

“La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35% de la duración mínima prevista en este Real Decreto para la formación del mediador”.

Es decir, un mínimo 35 horas prácticas sobre las 100 mínimas exigidas de docencia efectiva.

Expone también la necesidad de una formación continua de los mediadores, bien a través de actividades de carácter práctico, cada cinco años, con una duración mínima de 20 horas o la realización de cursos de especialización en un ámbito concreto de la mediación, cumpliéndose así la exigencia del requisito de formación continua por parte del mediador.

B. *Edad y experiencia en mediación*

El requisito de edad es lógico y apropiado exigir el inherente a la necesaria madurez y experiencia de vida que un mediador ha de ostentar para ayudar a las partes en la resolución de sus problemas. Se considera que aparte del curso de mediación para obtener la especialización y profesionalización necesaria es imprescindible realizar una estancia práctica para poder aplicar y ejercitar los conocimientos teóricos adquiridos de modo que con ello se logre una mayor experiencia.

C. *Idoneidad*

Como es racional y sensato se exige que el mediador no sufra de ninguna incapacidad o inhabilidad, debiendo ser mental y físicamente idóneo para el ejercicio de la mediación.

Estos requisitos que hemos expuesto componen las condiciones mínimas para el ejercicio de la actividad de mediación, sin perjuicio de que se complementen con otros parámetros que legalmente se estimen pertinentes. Lo principal y conveniente es que se establezca un sistema de certificación que avale unas garantías mínimas de cualificación e idoneidad profesional a los mediadores.

La *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, atribuye en su art. 5, a las instituciones de mediación la función de facilitar el acceso, la organización y nombramiento de mediadores, debiendo asumir también la responsabilidad de la actuación de sus profesionales.

Por otro lado, el Ministerio de justicia será responsable de la creación del Registro de mediadores y de instituciones de mediación que incluirá la información relativa a los que formen parte de dicho registro, siendo necesaria la inscripción en el Registro para el ejercicio en todo el territorio nacional.

El art. 12 de la citada ley, estipula que tanto el Ministerio de justicia como las Administraciones Públicas, en colaboración con las instituciones de mediación,

fomentarán y requerirán no sólo la formación inicial sino también continua de los mediadores así como la elaboración de códigos de conducta y su adhesión a éstos.

El Real Decreto 980/2013, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, recoge en su capítulo III, todo lo relativo a la organización e inscripción del Registro de los mediadores así como de las diversas instituciones de mediación (arts. 8 a 25).

Establece, así mismo, la necesidad de una coordinación y una colaboración con los registros mediadores de las Comunidades Autónomas (arts. 24 y 25).

En el ámbito autonómico, las respectivas leyes de mediación regulan en su articulado la existencia de un Registro de mediadores familiares, así la Ley que aborda esta materia en Castilla y León dispone de la existencia de un Registro de Mediadores Familiares en el que existen dos secciones, una dedicada a las personas mediadoras (art.19) y otra a los equipos de personas mediadoras familiares (art.20). Su funcionamiento se regula por *Decreto 61/2011*, de 13 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la *Ley 1/2006* (capítulo 3, bajo la rúbrica “Registro de Mediadores Familiares”; arts. 6 y ss.). Se contempla asimismo, tanto el modo de hacerse la solicitud de inscripción como la forma de resolución de las mismas (art. 7 y 8 del citado Reglamento).

2.5. ESTATUTO JURIDICO-PROFESIONAL DEL MEDIADOR

Una vez que hemos analizado el concepto del mediador, así como las características, los requisitos y condiciones para ejercer la actividad de mediación y sus funciones es conveniente proceder al análisis del estatuto jurídico que debe regir para estos profesionales.

La *Directiva 2008/52/CE*, preocupada justamente por la calidad de la mediación, destaca en su art. 4 la necesidad de que los Estados miembros fomentasen la existencia

de códigos de conducta y la adhesión de los mediadores a dichos códigos, así como a otros mecanismos de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación.

Sin embargo, en nuestro país no contamos con una normativa que contemple con carácter general los derechos y deberes del mediador, quizás porque en España no se ha forjado todavía una cultura de mediación, como ocurre por ejemplo en Reino Unido que cuenta con un estatuto jurídico del mediador que aporta la Ley de Derecho de Familia de 1996. Pero por el contrario si lo hacen la mayoría de las normas autonómicas, como por ejemplo, la *Ley 1/2006, de Mediación Familiar de Castilla y León*, que en sus arts. 9 y 10 recoge los derechos y deberes de la persona mediadora o la *Ley 1/2008, de Mediación Familiar del País Vasco*, cuyos arts. 12 y 13 recogen los derechos y las obligaciones del mediador.

La inexistencia de un estatuto con carácter general para todo el territorio nacional hace que cada vez sea más urgente y consecuentemente importante que la institución del mediador estuviese dotada de un compendio de normas mínimas para su correcta actuación.

El mediador tiene deberes y obligaciones que cumplir, así como le avalan derechos y está sujeto a responsabilidades profesionales, destacamos los más importantes:

A. *Deberes*

El mediador en el ejercicio de sus funciones está sujeto a una serie de obligaciones propias del desempeño de su actividad. Algunos de dichos deberes son los siguientes:

- Evitar la mediación cuando concurra alguna causa de abstención.
- Actuar siempre de manera neutral e imparcial.
- Garantizar los derechos de las partes e informarles siempre de cada uno de los aspectos del proceso (coste, sesiones, características, etc.).

- Entregar a las partes antes de iniciar el proceso una copia del compromiso de intervención.
- Fomentar y promover que las partes tengan en cuenta los intereses públicos y de otras partes no representadas en el proceso.
- Ejecutar personalmente la actuación mediadora.
- Impulsar la buena comunicación y la armonía entre las partes en conflicto.
- Ejercitar la actividad mediadora de buena fe.
- Garantizar la confidencialidad y el secreto profesional.
- No abandonar el proceso de mediación sin una causa justificada.
- Redactar y firmar los partes de las sesiones, los justificantes que las partes requieran y el acuerdo final; debe hacer también entrega de las copias de los documentos citados a cada uno de las partes, y enviar a la Administración que tutela el procedimiento la documentación oportuna y necesaria.

(De Diego y Guillén, 2006: 78-83).

B. *Derechos*

El mediador en el transcurso del proceso de mediación goza de los siguientes derechos:

- Recibir de las partes en conflicto una información completa y veraz.
- Actuar con plena independencia y libertad en el ejercicio de su actividad profesional.
- Obtener de las partes en conflicto el respeto pertinente y adecuado a sus actuaciones.
- Percibir los honorarios que correspondan por su actuación profesional.

- Dar por finalizada la mediación en el momento que aprecie en alguna de las partes falta de voluntad o exista una incapacidad para llegar a un acuerdo, o que la continuidad de la mediación no sea eficaz.

(De Diego y Guillén, 2006: 78-83).

C. Responsabilidad

Al margen de los deberes y derechos que un mediador tiene en el ejercicio de sus funciones, de su actuación negligente, dolosa o por mala fe se genera una responsabilidad.

El campo de posibilidades y factores de responsabilidad es tan amplio como amplio es su actividad profesional. Siendo la violación de los principios de voluntariedad, confidencialidad o igualdad de las partes, así como, el incumplimiento contractual, negligencia o malas praxis, algunos ejemplos de circunstancias susceptibles de generar responsabilidad en los mediadores que según opinan Folberg y Taylor podrían agruparse en dos tipos: responsabilidad contractual y responsabilidad por malas prácticas profesionales (Folberg y Taylor, 1984: 281).

La responsabilidad del mediador nacerá del incumplimiento de sus obligaciones siendo imprescindible y necesario que la ley determine las sanciones impuestas para cada tipo de infracción.

Casi todas las normas autonómicas sobre mediación familiar contienen un capítulo, sección o apartado dedicado al régimen sancionador, en el que contemplan los hechos que son constitutivos de infracción, es decir, el incumplimiento de las obligaciones del mediador, así como los tipos de sanciones e infracciones. En nuestro caso, la *Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*, modificada por el *Decreto Ley 3/2009*, de 23 de diciembre, contempla en sus arts. 22 a 25 las infracciones cometidas por las personas mediadoras familiares en el ejercicio de sus funciones; los tipos de sanciones que se

imponen como consecuencia de las infracciones cometidas aparecen recogidas en los arts. 26 y 27; así como, el procedimiento y órgano sancionador en los art. 28 a 30 de la citada ley.

Sin embargo, la *Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* no contiene un apartado dedicado a este efecto, simplemente se limita a establecer que el mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación para poder responder por los posibles daños que pueda causar.

Se limita a establecer, por otro lado que si el mediador no cumple fielmente con las obligaciones de su cargo estará sujeto a responsabilidad por los daños y perjuicios que cause. No hay rastro en la Ley de ningún baremo de infracciones (según fueren éstas muy graves, graves o leves) ni sanciones, siendo la citada regulación escasa e insuficiente.

2.6. FUNDAMENTOS ÉTICOS Y DEONTOLÓGICOS DEL MEDIADOR. CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

2.6.1. *Contextualización*

La praxis de la mediación requiere que sus profesionales sujeten su actividad a códigos deontológicos que establezcan las reglas y principios de obligatorio cumplimiento en la actividad de su ejercicio.

Como expone de manera clara Nuria Belloso al referirse a este tema, el particular carácter diferenciador de la profesión de mediador ratifica todavía más la necesidad, lo conveniente que es la existencia de un código ético propio de los mediadores o unas normas deontológicas con criterios específicos que deben ser acatados por los profesionales en el ejercicio de la mediación (Belloso, 2007: 6).

En la misma línea, Moore nos dice que los códigos deontológicos han sido motivados por el deseo de transmitir al público y a los profesionales de la mediación la ética de esta práctica, para garantizar que la labor con las partes es guiada de acuerdo a valores éticos para salvaguardar el prestigio de los mediadores (Moore, 1986: 447-448).

Los elementos éticos esenciales que deben conducir hacia una fundamentación de los elementos deontológicos son (Gordillo, 2007: 228-229):

- Los derechos y las obligaciones de las partes inmersas en el proceso mediador.
- La praxis mediadora.
- Los principios de la mediación.
- La conducta del mediador y su responsabilidad.
- Las relaciones con otras disciplinas.

Siendo en consecuencia, estos los objetivos fundamentales de los códigos deontológicos de los mediadores, que deberán cumplir y respetar para la consecución de una mediación íntegra y adecuada.

Los citados objetivos muestran la transcendencia de los códigos deontológicos, la cual es reconocida a nivel europeo por el *Libro Verde sobre los modos alternativos de resolución de conflictos en materia civil y mercantil*, al manifestar en su apartado 77 que “los códigos de deontología ocupan un lugar privilegiado en el funcionamiento de las ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Su desarrollo demuestra los esfuerzos de los expertos para garantizar la calidad de las ADR”.

El *Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el Libro Verde* recomendaba la existencia de un código europeo de deontología para guiar a los terceros en su cometido, plasmado en 2004, estableciendo una serie de principios cuyo cumplimiento se deja al arbitrio individualmente de cada mediador, bajo su propia responsabilidad.

El *Código de Conducta Europeo para mediadores* regula sus cláusulas en cuatro puntos esenciales. En primer lugar recoge la competencia, designación y honorarios de los mediadores, así como la publicidad de sus servicios. Destacando la importancia de la formación de los mediadores y de su competencia para mediar conflictos, sugiere la información y esclarecimiento a las partes en relación con sus honorarios, y permite la publicidad de los servicios de mediación cumpliendo con los principios de dignidad y honestidad.

En segundo lugar, el *Código Europeo* desarrolla los principios de imparcialidad e independencia señalando algunas premisas que el mediador debe seguir en su actuación.

En tercer lugar se apuntan las garantías que el mediador debe asegurar en relación al procedimiento y al acuerdo de mediación, en concreto la explicación a las partes en lo que se refiere a la metodología de la mediación, la imparcialidad del procedimiento, la redacción por escrito del acuerdo de mediación, o el consentimiento libre y expreso al pacto final entre las partes.

Finalmente, el Código Europeo menciona la confidencialidad como principio que dificulta la divulgación de la información declarada en la mediación sin autorización de las partes.

No obstante, el citado Código exige que cada Estado miembro emita su propio Código Deontológico, más completo y detallado, como también expone en el art. 4, en relación a la calidad de la mediación, la *Directiva 2008/52/CE*.

La existencia de los códigos deontológicos impulsará la responsabilidad profesional de los mediadores en el ejercicio de su actividad, a una descripción detallada de su estatuto jurídico, así como a la consideración de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos con igual valor y esencia que el arbitraje.

El trabajador social cuenta con un *Código Deontológico (2012)* que regula los principios éticos y criterios profesionales por los que se rige la profesión de trabajo social,

así como los derechos y los deberes que los profesionales del Trabajo Social deben promover y respetar.

2.6.2. Código de Conducta de los Trabajadores sociales que ejercen como profesionales la mediación

Con el propósito de regular de forma homogénea las conductas individuales de los trabajadores sociales cuando ejercen la mediación como acción profesional específica, de acuerdo a lo establecido en el art.13 del título III de la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles* y con el objetivo de defender la imagen del trabajador Social, así como los intereses de la profesión y con ello controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la actuación mediadora, en diciembre 2014, el Consejo General del Trabajo Social aprueba en Asamblea General el *Código de Conducta* que debe guiar la acción del trabajador social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica.

El citado Código recoge en ocho capítulos el conjunto de valores, principios y normas deontológicas, que deben velar con total fidelidad los principios de la mediación durante la actuación profesional:

- Establece que el Trabajador Social cuando ejerza como mediador deberá actuar bajo los principios básicos de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad (Cap. II).
- Determina la relación de éste con el resto de las partes del proceso, estableciendo no sólo las causas de abstención sino también de responsabilidad tanto frente a las partes como al procedimiento (Cap. III).

- Concreta la relación del Trabajador Social con otros profesionales y con la institución donde ejerce la mediación, debiendo ser responsable en todo momento y actuar con ética (Cap. IV).
- Sujeción del Trabajador Social a la obligación de confidencialidad y al secreto profesional (Cap. V).
- La competencia y formación que deberá poseer el Trabajador Social para el ejercicio de la mediación, así como la necesidad de inscripción en el Registro de mediadores del CGTS y/o de algún Colegio Profesional (Cap. VI).
- El Trabajador Social pondrá fin al proceso cuando no se cumplan los fines de la mediación o se vulneren derechos fundamentales o humanos (Cap. VII-procedimiento).
- Se establece la no realización de un proceso de mediación por parte del Trabajador Social cuando el conflicto pueda lesionar derechos constitucionales o en derechos humanos (Cap. VIII).

2.7. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS

La mediación de conflictos es una disciplina joven, sin embargo, desde hace 40 años, diversos países han avanzado en su práctica (Goldberg y Shaw, 2010; Wall, 1993; Wall, 1981; Wall y Lynn, 1993; Wall et al., 2001). Actualmente su aplicación tiene lugar tanto desde el sector público a través de diversos programas de mediación como a través del sector privado, por parte de profesionales autónomos, fundaciones u organismos internacionales (Duffy et al., 1991; Garofalo, 2010; Goldberg y Shaw, 2010).

Algunos de los principales ámbitos donde el mediador aplica su metodología de trabajo son los contextos familiar, empresarial, laboral, educativo, penal, penitenciario, sanitario comunitario e intercultural.

2.7.1. *Mediación familiar*

a) Aspectos formales

La mediación familiar aparece en España, al igual que en otros países occidentales, como respuesta a las situaciones de conflicto y ruptura familiar, y sigue una pauta afín al resto de Europa en cuanto al marco legislativo se refiere.

La institución familiar se puede entender de diferentes maneras según las diversidades culturales y según los modelos de cada época. No es lo misma la que existía en tiempo de los romanos que la del siglo XXI, de la misma manera que no tenemos actualmente las mismas costumbres y creencias que aquéllos. Ante este nuevo escenario que se presenta como un hecho inexorable, de su reflexión y praxis aparece la mediación familiar como método más efectivo para la resolución de los conflictos familiares, por la vía de la comunicación como alternativa o complemento a la vía judicial, gestionada por la propia pareja con el apoyo de una tercera persona neutral como es el mediador.

El Consejo Consultivo de la mediación familiar de Francia (creado en 2002), la define como:

un proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar, para facilitar, a través de la realización de entrevistas confidenciales, la reanudación de la comunicación entre las partes y la autogestión del conflicto dentro del ámbito privado familiar, teniendo en consideración la peculiaridad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares.

La *Ley 15/2005*, de 8 de julio, introdujo en el derecho español la institución de la mediación familiar en tres preceptos:

- a) Al introducir una nueva regla, la 7.^a, al art. 770 de la LEC, que expresa: «Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación»
- b) Al añadir un inciso específico sobre esta cuestión en el apartado 2 del artículo 777 del referido texto, en el sentido de que «al escrito que se promueva el procedimiento se acompañará..., incluyendo, en su caso el acuerdo final alcanzado en el procedimiento de mediación.» y
- c) Al anunciar en la Disposición Final Tercera una futura ley de mediación, en los siguientes términos:

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

Por un lado, esta institución cuenta con una cierta tradición en las leyes autonómicas, civiles o administrativas sobre la materia, desde la primera mención expresa en el artículo 79 del Código de Familia de Cataluña de 1998, hasta las leyes específicas de Cataluña de 15 de abril 2001, (modificada por la de 22 de julio 2009; Galicia de 31 de mayo de 2001, Valencia de 26 de noviembre de 2001 (modificada por la de 1 de abril 2011), Canarias de 8 de abril 2003 (modificada por la de 23 de junio 2005); Castilla la Mancha de 24 de mayo de 2005, Castilla y León de 6 de abril 2006, Baleares de 22 de noviembre 2006 (modificada por la de 9 de diciembre de 2010); Madrid de 21 de febrero 2007; Asturias de 23 de marzo de 2007, País Vasco de 8 de febrero 2008; Andalucía de 27 de febrero 2009, Navarra de 17 de marzo 2011; Aragón de 24 de marzo de 2011 y Cantabria de 28 de marzo de 2011.

El modelo de mediación familiar por el que ha optado el legislador español, tanto en la Ley 15/2005, como en la Ley 5/2012, tiene su base en la *Recomendación (1) 1998 del Consejo de Europa sobre mediación familiar*, que se

define por los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que toda ruptura familiar conlleva un impacto emocional se ha demostrado que el protagonismo que el proceso de mediación otorga a los ciudadanos contribuye muy eficazmente a superar muchos de estos problemas, ya que, la mediación implica un esfuerzo de la parte, del propio ciudadano, por retomar el protagonismo respecto de los propios problemas, así como de asumir la responsabilidad de superarlos, buscando la mejor salida para el futuro. Esta dimensión se observa, de forma mucho más ilustrativa, al analizar los conflictos de carácter social con la pareja que se extingue, como la superación de la violencia que representa la propia ruptura, la comprensión del fracaso de una relación y la aceptación de la ruptura del compromiso vital con la otra persona, con la cual, por el interés de los hijos, se ha de construir en el futuro un nuevo modelo de relación (Ortuño, 2013: 9).

Todas las familias tienen momentos de transición en los que es necesario tomar decisiones. A veces vienen asociadas a diferentes tipos de conflictos, desacuerdos o disputas que pueden generar malestar entre la familia y llevar, a un mal funcionamiento de la misma; con frecuencia se asocia de manera automática la mediación familiar a aquellos casos en que la pareja quiere romper su relación. Sin embargo el mediador puede facilitar soluciones en muchos otros conflictos familiares.

Destacamos entre ellos, aquellos conflictos en relación al *ejercicio de la patria potestad*; la *custodia compartida*; las *acciones para la determinación de la filiación (paternidad, maternidad y relaciones familiares)* como por ejemplo, las relaciones entre el niño y el progenitor cuya filiación se pretende, las cuestiones de naturaleza alimenticia o la cobertura de necesidades sanitarias, las relativas a la problemática derivada de las medidas de protección de los menores por las Entidades Públicas, en casos de niños en situación de riesgo, bien en lo que se refiere a las relaciones entre los miembros del menor acogido en institución, cuando aquella esté separada o desestructurada y en las relaciones entre familias acogedoras y familias biológicas o las relaciones interrumpidas por

cualquier causa entre los niños y sus abuelos u otros miembros de su familia extensa. Los conflictos derivados del uso de *la vivienda familiar; de las pensiones alimenticias; los repartos de herencias y de aspectos patrimoniales del divorcio*, entendiéndose por ellos aquellos que tienen por finalidad poner fin al estado de indivisión de determinados bienes, derechos u obligaciones, efectuar la liquidación correspondiente, liquidar negocios comunes y fijar, en su caso, las prestaciones entre los cónyuges o los *conflictos* surgidos en la llamada *crisis intergeneracional* que van desde las discrepancias en el cuidado de ancianos, a la gestión patrimonial de bienes comunes, prestaciones alimenticias entre miembros de una familia, hasta problemas de relación entre padres e hijos mayores convivientes en el mismo domicilio.

b) El trabajador social como mediador familiar

En cuanto a las condiciones para ser mediador, entre otros requisitos, se exige poseer título de Abogado, Trabajador Social, Psicólogo o Criminólogo.

Desde la aparición del Trabajo Social como profesión, ha estado unido siempre a la familia y por ende a las situaciones de conflicto surgidas en el seno familiar. El Trabajo Social considera los contextos de conflicto como oportunidades para promover la adaptación al continuo proceso de cambio y reforzar el tejido social. Por ello, los trabajadores sociales, recurren a la función que tienen como mediadores.

La mediación familiar está aportando a la intervención profesional algo más que una forma de ayuda a las familias que viven una separación, está aportando técnicas y un contexto diferente donde las partes en conflicto aprenden a resolver sus disputas, respetar sus posiciones y defender intereses comunes por encima de intereses individuales. Está facilitado a los interventores sociales que ayudan a las familias desde una perspectiva integral (Rondón y Munuera, 2009: 38).

Las funciones del mediador son de orden diverso y complejo, siendo el objetivo propio de su intervención el de ayudar a la pareja en conflicto a encontrar vías de solución en términos de comunicación, podemos señalar entre otras las siguientes:

–Restablecer la comunicación entre las partes en conflicto, posibilitando cualquier tipo de intercambio constructivo que conduzca a resoluciones consensuadas.

–Procurar un compromiso de acción posterior que permita llevar a la práctica los acuerdos alcanzados, con especial significación de los que se refieran a su responsabilidad coparental.

–Facilitar los mecanismos adecuados que establezcan una función preventiva ante el conflicto en gestación, recortando en lo posible los daños emocionales producidos entre los miembros de la unidad familiar, con especial atención a los menores.

2.7.2. *Mediación penal*

La mediación penal, a diferencia de la mediación en el ámbito civil o incluso el laboral, carecía de regulación especial hasta ahora, la mediación en el ámbito penal sólo se encontraba regulada en el ámbito juvenil, a través de la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de la responsabilidad penal de los menores*, donde se recogía la posibilidad del sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima.

Con la última reforma del Código Penal, se encuentra regulada por primera vez este tipo de mediación, mediante la modificación del artículo 84.1, por el que queda establecido que el juez o tribunal podrá condicionar la suspensión de la ejecución de la pena al cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación.

Por un lado, la *LO 1/2015 de modificación del Código Penal* establece que “El juez o tribunal también podrá condicionar la suspensión de la ejecución de la pena al cumplimiento de alguna o algunas de las siguientes prestaciones o medidas: 1. El

cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación” (art. 84.1 CP). Por otro, la LO 4/2105 sobre el estatuto de la víctima recoge la regulación de la práctica de los servicios de mediación y el acceso de la víctima a los mismos.

La Recomendación nº R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de 15 de septiembre, sobre mediación en asuntos penales, la concibe, en su art. I, como “el procedimiento a través del cual víctima e infractor, voluntariamente, se reconocen capacidad para participar activamente en la resolución de un conflicto penal, gracias a la ayuda de un tercero imparcial: el mediador”

Escamilla define la mediación penal como “el encuentro entre víctima y autor del delito, que tiene lugar con el fin de que ambas partes, a través del diálogo, lleguen a un acuerdo sobre cómo reparar el daño inferido y resolver el conflicto. Dicho encuentro es conducido por una persona imparcial: el mediador” (2011: 16).

a) La mediación penal en el Derecho español de adultos

Hasta la reciente modificación del CP en el año 2015, no se regulaba la mediación en ninguna Ley penal, tan sólo se hacía mención expresa para prohibirla; Por una lado, la *Ley Orgánica, 1/2004*, de 28 de diciembre, *de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, estableciendo en su art. 44.5 que la mediación está vedada en las materias atribuidas a la competencia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer; De otro lado, la *Ley 5/2012, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles* excluye de su ámbito de aplicación, entre otras, a la mediación penal (art.2.2.).

La mediación es viable en aquellos delitos leves perseguidos a instancia de parte, ya sea a través de querrela o simple denuncia, como los recogidos en el art. 620 del CP (amenazas, coacciones, injurias...); los del art. 621 (lesiones graves por imprudencia leve y de lesiones menos graves por imprudencia grave): los relativos a la falta de alteración de lindes (art. 624 CP); los llamados delitos privados, que requieren presentación de querrela (calumnias e injurias, art. 215 y 216 CP), delitos todos ellos en que el perdón del ofendido exime de responsabilidad penal.

Es también viable la mediación en aquellos delitos semipúblicos que incluyan el perdón del ofendido como causa de extinción de la acción o de la pena, tales como los delitos de descubrimiento y revelación de secretos o el delito de daños por imprudencia grave (art. 267 CP). (Manzanares, 2007: 72 y ss.).

b) La mediación en el proceso español de menores

Es objeto de esta monografía el estudio del derecho penal del menor, el único que contempla, *de lege data*, la posibilidad de mediación penal en nuestro país, a través de la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores*, analizada ésta y otros aspectos en el Capítulo IV (Vid.)

2.7.3. *Mediación escolar*

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta.

El origen de la mediación escolar en España lo encontramos en la década de los 90 a través de experiencias aisladas llevadas a cabo por profesores pioneros con conocimientos de otras lenguas o de experiencias educativas en otros países o por grupos ya iniciados en otro tipo de conflictos no escolares, como es el caso del Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratz. Podemos decir que la mediación escolar en nuestro país comienza en torno a 1993 en el País Vasco, en 1996 en Cataluña y, un año después, en 1997 en Madrid y en Andalucía la mediación se generaliza a partir del 2005 en el marco de los proyectos

“Escuela: espacio de paz” y hoy en día podemos encontrar diferentes propuestas en todas las comunidades autónomas (Viana, 2011:232).

Existen bastantes definiciones de Mediación Escolar, hemos elegido una basada en la experimentación de esta estrategia y que ha sido elaborada por el Equipo de Convivencia del IES «Ramiro II» de La Robla (León), que la definió en el año 2003 de la siguiente manera:

La Mediación Escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del Equipo Mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.

Otra definición más doctrinal sería la aportada por Warner (2006) quién define la mediación escolar como un abordaje positivo al conflicto, trabajándolo desde la promoción de hábitos saludables para la convivencia interpersonal. Al trabajarlo en varios niveles es posible crear mecanismos de acción conjunta para la adquisición de herramientas dirigidas a la reducción de conflictos en el ámbito educativo.

Siguiendo a De Prada y López (2008) la mediación escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz, consolidando así determinadas formas de actuación y de acción por parte del mediador escolar que tendrá entre sus funciones:

- Formación para la Convivencia.
- Prevención de la Violencia.
- Intervención frente al Conflicto.
- Reparación y Reconciliación.

Según Castro (2010) los programas de mediación resultan especialmente positivos porque alejan a los niños, jóvenes y otras personas del ámbito educativo del rol pasivo ante los problemas de convivencia y les brindan la oportunidad de crear y mantener un clima social positivo.

La existencia de un equipo de mediación en un centro muestra que la comunidad educativa tiene inquietud por establecer vías democráticas y pacíficas para la elaboración interpersonal de los conflictos, para la transformación de las personas, de la institución y del entorno, primando la función educativa del centro y luchando para construir entre todos un clima positivo para el desarrollo de proyectos personales y comunitarios.

Existen numerosas investigaciones en el campo de la mediación educativa (Ibarrola- García e Iriarte, 2013; Avilés, 2009; Torrego y Galán, 2008; Wright et al., 2007; Warner, 2006), que han demostrado el impacto favorable de dicha mediación en el ambiente escolar.

Ibarrola-García e Iriarte (2013a) llevaron a cabo un estudio en 13 centros educativos de Navarra participando un total de 50 profesores y profesoras mediadores. En relación al aprendizaje emocional, el aspecto más destacado y en el que los profesores notan más cambio tiene que ver con la empatía; respecto al aprendizaje socio cognitivo, el mediador, toma especial conciencia de su estilo personal de resolución de conflictos. Además, respecto al aprendizaje moral, la mediación incide positivamente sobre la disposición del profesor hacia los temas de convivencia; fomenta la participación y la responsabilidad para con uno mismo y para con los demás en la convivencia. Cabe destacar también el impacto que el profesor percibe sobre su desarrollo profesional.

Estas mismas autoras, publican en 2013 algunas conclusiones sobre este mismo estudio (Ibarrola-García e Iriarte, 2013b). Tratan de valorar si la mediación facilita determinadas competencias emocionales, socio cognitivas y morales en los profesores

mediadores, alumnos mediadores y alumnos que han participado en la mediación, además de analizar qué perciben los tres grupos sobre el impacto de la mediación en el clima del centro escolar. Los resultados muestran que los mediadores, tanto alumnos como profesores, coinciden en destacar como principal aprendizaje emocional la empatía. También destacan la ayuda de la mediación para darse cuenta de que las emociones influyen en su comportamiento. Finalmente, destacar que, del análisis realizado en este estudio, también se deduce que la mediación escolar permite solucionar de manera muy educativa conflictos que se quedan viciando la convivencia y repercutiendo negativamente en el clima escolar.

Desde la *perspectiva social* algunas de las cuestiones en las que interviene el trabajador social en el ámbito escolar sirven como actividad mediadora entre la familia y la escuela. En temas relativos al absentismo escolar, en conflictos disciplinarios, entre familias inmigrantes y minorías étnicas, en la resolución de conflictos entre alumnos y profesorado o entre los propios alumnos (García-Longoria, 2000: 322).

Los objetivos de la mediación en este ámbito serían los siguientes (Monjón y Villanueva (2000):

- Potenciar un cambio cultural en los centros que permita tratar el conflicto de forma constructiva y positiva.
- Que los Consejos Escolares y las Comisiones de Convivencia consideren la mediación como un proceso de resolución de conflictos educativos, preventivo y útil para tratar la mayoría de conflictos que se dan en el contexto escolar (y de forma extensiva en la comunidad). Eso tiene que reflejarse en los Reglamentos de Régimen Interno y en el Proyecto de Centro.
- Promover la construcción de espacios de negociación en los centros escolares donde se aborden los conflictos de forma constructiva, desde el diálogo y a la búsqueda de acuerdos consensuados.

- Favorecer la participación de las partes implicadas en un conflicto en la resolución/gestión/transformación del mismo con la ayuda de un tercero, el mediador.
- Promover más relaciones horizontales entre los miembros de la comunidad escolar: padres y madres, alumnado, profesorado y personal no docente.

2.7.4. *Mediación organizacional y laboral*

La mediación de conflictos en las organizaciones ha tenido un gran impacto, ya que dentro de ella surgen continuos procesos conflictivos que deben ser gestionados por los directores y gerentes. Los tipos de conflictos originados dentro de las organizaciones suelen ser de índole interpersonal e intergrupales, ya que los trabajadores comparten y compiten por los recursos de la organización (Van de Vliert y de Dreu, 1994).

Como apunta Gloria Novel “La mediación organizacional es una metodología profesional que tiene que ver con un nuevo modo de vivir las relaciones personales en el entorno laboral, facilitando la construcción de espacios de diálogo pacífico y un mejor rendimiento laboral” (Novel, 2010: 128).

La mediación laboral es un modelo de solución de conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones amparadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar los procesos para solucionar los conflictos laborales dentro de la empresa u organización

Según el art. 10.7 del *Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales II de 2001*, "El mediador o mediadores formularán propuestas para la solución del conflicto, que podrán incluir el sometimiento de las discrepancias a arbitraje. Las partes aceptarán o rechazarán de manera expresa la propuesta formulada".

Siguiendo a Sanguineti el papel del mediador en los conflictos laborales es doble: a) de un lado, tratar de convencer a las partes de la conveniencia de una solución negociada frente a la adopción de medidas de conflicto (por parte de los trabajadores) o el mantenimiento de la situación inicial de tensión no resuelta (en el caso de los empresarios); b) del otro lado, favorecer que las partes varíen sus posiciones iniciales hasta alcanzar un área de posible consenso entre ellas (una zona en la que sus pretensiones puedan encontrarse, por ofrecer a cada parte ventajas mayores que las que supondría no alcanzar el acuerdo. Finalmente enfatiza que el mediador al ser un tercero imparcial en que las partes han depositado su confianza, el mediador está en una posición especialmente favorable para cumplir esa doble función (Sanguineti, 2010).

Los avances de la mediación laboral en España fueron sustanciales a la para que decisivos. Según Munduate y Martínez (2006) debemos destacar el importante *Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales*, ASEC (1996), desarrollado paulatinamente entre empresarios y sindicatos en las diversas Comunidades Autónomas y cuyo aspecto más relevante reside en la cesión de materias anteriormente reguladas por la ley, a la negociación colectiva, los acuerdos de empresa y, en menor medida, al contrato de trabajo. El objetivo que se ha perseguido con el mismo es el de asignar a los agentes económicos y sociales, el protagonismo del sistema de relaciones laborales, llevando a sus mínimos la intervención administrativa.

Uno de los modelos de mediación que se viene utilizando en la actualidad en el ámbito de las relaciones laborales, y por lo tanto debemos traer a colación aquí, es el desarrollado por el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL) y denominado *Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía (SERCLA)*. Este Sistema, que lleva en funcionamiento desde 1999, fue desarrollado mediante un acuerdo interprofesional suscrito por las asociaciones sindicales y empresariales más representativas de Andalucía. El servicio de mediación es proporcionado generalmente por una comisión constituida por dos personas que son designadas por la asociación de empresarios, otras dos personas designadas por las asociaciones sindicales y una quinta persona asignada por el CARL que intervine con funciones de secretario (Munduate, Butts, Medina y Martínez, 2007: 82- 84).

2.7.5. *Mediación empresarial*

La mediación empresarial es un proceso de resolución de problemas que permite a las empresas resolver sus conflictos tanto internos como en relación a otros organismos públicos y privados por vías no litigiosas, preservando la confidencialidad, las relaciones comerciales y la calidad de las relaciones laborales; esta herramienta dota a las empresas de los recursos necesarios para hacer frente a los nuevos conflictos, mediante una vía rápida, económica y pacífica, con acuerdos que benefician a ambas partes, preservando la confidencialidad y las relaciones comerciales.

De entre los asuntos empresariales que pueden resolverse mediante la mediación se encuentran, entre otros, los siguientes: de un lado, los conflictos en la empresa pueden derivar del exterior: conflictos surgidos por la relación entre la empresa y los clientes; relación entre la empresa y los proveedores; relación con las empresas competidoras; de otro lado, pueden derivar del interior: conflictos derivados entre relación entre compañeros; relación con los superiores; relación con los subordinados y sindicatos (Baixauli, 2010).

La mediación cumple un importante rol en las estructuras empresariales y siguiendo a Martínez (2010) es posible identificar las siguientes ventajas: a) la mediación posibilita que los directores de empresa controlen la resolución de los problemas; b) el proceso persigue la resolución del conflicto, dejando de lado las cuestiones personales que enfrentaron a las partes en el pasado; c) con la ayuda de un mediador hábil, las empresas pueden centrarse en sus relaciones futuras; ello puede resultar trascendental, por ejemplo, cuando una de las partes en conflicto es suministrador de materiales esenciales para la fabricación del producto; d) los mediadores pueden ayudar a las partes a determinar por adelantado cómo resolverán sus conflictos futuros, a fin de evitar que se llegue a un punto muerto en las relaciones.

2.7.6. *Mediación comunitaria*

La mediación comunitaria aparece en los años setenta en los Estados Unidos de forma permanente a través de los Community Boards, adoptados por diversas poblaciones de habla inglesa como forma de resolución de conflictos vecinales y seguidos en los últimos años en distintos países europeos (Neves, 2009; Spierings y Peper, 2002).

Los Community Boards de San Francisco son unos de los ejemplos más significativos de mediación comunitaria de, para y por los vecinos. Los comités están formados por miembros de la comunidad en la que se pretende prevenir y resolver los conflictos, potenciando la legitimación del mediador y suponiendo una nueva forma de devolver a la propia sociedad la función del ejercicio de la justicia, la justicia popular (Duffy y Thomson, 1992).

Romero (2005) y Fernández (2009) coinciden en que la mediación comunitaria debe entenderse como el conjunto de mecanismos sociales, que está dirigida a aquellas personas y colectivos que tienen problemas de índole vecinal y conflictos dentro de la comunidad, que permiten devolverles su capacidad de resolver diferencias desde el diálogo, la cooperación, y las actitudes no impositivas fomentando las “buenas prácticas” en las relaciones cotidianas y el sentimiento de “comunidad” en el seno de la misma.

Los conflictos tratados en la mediación comunitaria son entre otros, los siguientes: a) problemas de vecindad; b) tenencia de animales domésticos; c) daños al medio ambiente; d) ruido y contaminación acústica; e) alquileres de vivienda; f) otros conflictos relacionados a la convivencia comunitaria entre los vecinos (Souto, 2010: 377).

Desde el *ámbito del Trabajo Social* la mediación comunitaria es un proceso de resolución de disputas que conduce una persona entrenada para asistir a otras personas/instituciones en conflicto, a comprender, y a explicarse mutuamente las necesidades de cada uno.

Los trabajadores sociales que ejerzan la mediación como actividad profesional tienen la misión de propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a sus problemas.

Arteaga, J., García, R., García, R., Sánchez, G. (2006) determinan como funciones del mediador comunitario entre otras las siguientes:

- Investigar y diagnosticar, de manera continua, el estado y evolución de la Participación Ciudadana en el municipio.
- Activar y fortalecer procesos de participación ciudadana, tanto de su ámbito territorial de referencia, como de la ciudad en su conjunto.
- Llevar a cabo un análisis y conocimiento constante de la realidad de cada zona y de sus vecinos y vecinas, a través de una marcada relación con la vida cotidiana del barrio.
- Conocer en profundidad todos los recursos con los que cuenta el municipio.
- Actuar como canal de comunicación bidireccional, dinámico y fluido entre la Institución y los vecinos y vecinas.
- Mediar en situaciones cotidianas o en posibles conflictos que surjan en la comunidad.
- Elaboración de documentación específica (p. 39).

La competencia profesional del mediador implica, asimismo, el desarrollo de tres conjuntos de habilidades (Gil y García, 1993): habilidades conceptuales (conocimientos teóricos básicos), habilidades técnicas (técnicas y conocimientos prácticos propios de la profesión) y habilidades sociales (competencias necesarias para interactuar con los demás). Habilidades que poseemos los Trabajadores Sociales cuando actuamos como mediadores comunitarios.

Cuando los trabajadores sociales intervienen como mediadores en la comunidad tienen como objetivo la creación de un marco que favorezca la comunicación entre las partes en conflicto y la transformación del conflicto. El lenguaje, las actitudes, el lugar de encuentro, el momento, quienes estarán presentes y dependiendo de para qué, todo ello y otros aspectos influyen notablemente en la comunicación, verbal y no verbal; Por tanto, la consecución de una situación positiva, valorada por los implicados y que responda a intereses de los mismos partiendo de una situación enfrentada, es un camino a recorrer desde la consolidación y el fortalecimiento de una comunicación sincera y fluida (Cano, 2002: 340-341).

2.7.7. Mediación intercultural

Los primeros inicios de la mediación intercultural en Europa vienen de la mano del programa «London Interpreting Project» (LIP), que surge a finales de los años ochenta a partir de la preocupación existente en personas pertenecientes a la minoría negra y a otros grupos étnicos minoritarios, con respecto a la dificultad e incluso incapacidad que amplios sectores de la sociedad londinense, cuya primera lengua no era el inglés, tenían para beneficiarse de servicios sociales básicos de salud, servicios sociales, alojamiento y educación. En el LIP se distinguen tres tipos de mediación: el «lingüístico», el de «equipo profesional» y el «centrado en el cliente». En cada uno de estos modelos varía el rol del mediador-intérprete, sus funciones y su ubicación laboral. (Giménez, 1997: 128-129).

En España las primeras iniciativas de programas de mediación intercultural surgen en Madrid, Andalucía y Cataluña cronológicamente. El programa pionero es el de la madrileña Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), propuesta ya en 1992, preparada posteriormente e inaugurada finalmente en abril de 1995. La EMSI viene siendo desarrollada mediante convenio de tres patrocinadores de la Comunidad de Madrid: el Instituto Madrileño para la Formación (IMAF), la Dirección General de Servicios Sociales y la Universidad Autónoma de Madrid (Belloso, 2003: 12).

A partir del año 2000 asistimos a una proliferación de programas municipales de mediación intercultural, se diseñaron los planes de integración social en materia de inmigración y surge la figura del agente de mediación intercultural en casi todas las comunidades autónomas creció el número y la calidad de los cursos, se publicaron los primeros libros, se diseñaron y pusieron en marcha las primeras especialidades y cursos de postgrado en las universidades, etc.; en el año 2002 se formó el Grupo Triángulo⁸¹ (Llevot y Garreta, 2013: 172).

Siguiendo a Carlos Jiménez definimos la mediación intercultural (también denominada mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales) como una modalidad de intervención de terceras partes, en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados (p. 142-143).

Otra definición es la aportada por el *Grupo Triángulo*, entendiendo la mediación intercultural como el proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Los conflictos interculturales surgen en diversos contextos (Camilleri y Cohen Emerique 1989): bien entre la sociedad de acogida y los inmigrantes, a propósito de cuestiones relativas a la salud (como ciertas pruebas médicas rechazadas por determinados pacientes) o relativas a la educación (como el velo islámico en la escuela, los niños maltratados, el concepto de escuela y el rol del maestro, etc.); bien en el seno

de familias afectadas por procesos de aculturación o atrapadas en difíciles situaciones de adaptación, fuente de conflictos entre padres e hijos (como la transgresión del código de honor tradicional por parte de las hijas, el matrimonio forzado, la falta de respeto, etc.).

La mediación intercultural *en el ámbito social* se basa en la atención directa a una persona que vive una situación de extrema necesidad y falta de apoyo en el país de acogida.

Los trabajadores sociales son profesionales que trabajan en una diversidad multicultural, ya que atienden a un gran ratio de población, procedentes de diversos lugares, y por ende, pertenecientes a varias culturas. Por ello podemos considerar a estos profesionales como mediadores interculturales, debido a que en las situaciones que lo requieran, tendrán que mediar con población de diversas culturas.

De entre las funciones que puede llevar a cabo un trabajador social como mediador intercultural destacamos las siguientes:

- Apoyar la integración y facilitar la acogida.
- Tareas de acompañamiento, con el objeto de facilitar a la persona el conocimiento de los recursos públicos y/o privados.
- Tareas de traducción de una lengua a otra.
- Interpretar los distintos códigos culturales con el objeto de hacer comprender el significado del contenido de la comunicación. (No se trata de traducir palabras, sino de explicar significados).
- Intervenir en la prevención, resolución y transformación de conflictos y tensiones interculturales.
- Tareas de sensibilización y de acercamiento intercultural entre la población inmigrada y la sociedad receptora.

–Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos minoritarios en temas de diversidad cultural, interculturalidad, conflictología, diversidad cultural y relaciones intercomunitarias.

–Facilitar la comunicación entre personas/grupos de culturas distintas.

–Construir ciudadanía y acompañar activamente los procesos de integración.

–Tareas de cohesión social y realización de actividades de participación ciudadana. Es decir, favorecer la participación social y comunitaria, etc. (Richarte y Die, 2008: 148-149).

2.7.8. *Mediación sanitaria*

La implantación de la mediación sanitaria en España es reciente y todavía minoritaria. Las iniciativas que hay actualmente surgen directamente de algunos centros hospitalarios, como ejemplo podemos destacar el Consorcio Sanitario Integral, Hospital de la Vall d'Hebrón y el Hospital de Terrassa, con el objeto de atender diferentes quejas y conflictos que se producen entre usuarios y profesionales, así como de poder desarrollar sistemas de mediación en un entorno sanitario con el fin de ofrecer un recurso alternativo para ayudar en diferentes tipos de conflictos interpersonales, con diferentes actores sociales como médicos, enfermeras y/o trabajadores sociales ubicados en diferentes servicios, tales como, urgencias, atención primaria, hospital, etc., (Armadans, Aneas, Soria y Boch, 2009: 190-191).

La *Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha*, introduce la mediación social y la resolución de nuevos conflictos a través de la mediación que no son contemplados en anteriores leyes sobre la materia publicadas en España.

Es la primera ley de estas características que trata la posibilidad de acudir a la mediación sanitaria para resolver las controversias entre profesionales y pacientes, que

de otra forma terminarán judicializándose, con costes económicos y emocionales indeseados para las partes. Esta normativa, supone un avance para lograr "mayor calidad" en las prestaciones sanitarias, con el fin de lograr "mayor seguridad" en los profesionales y en la satisfacción de los pacientes.

El conflicto en el ámbito sanitario surge cuando no se ha obrado de forma incorrecta, es decir, que se ha producido una falta profesional, cuando la actuación no se ha ajustado a la *lex artis*, entendida como el conjunto de prácticas médicas aceptadas generalmente como adecuadas para tratar a los enfermos en el momento presente.

Entendemos por mediación sanitaria el procedimiento de gestión de los conflictos que se presentan en instituciones del sector sanitario, potenciando espacios de diálogo basados en un enfoque de colaboración y de negociación inteligente de las diferencias; por el otro, los conflictos que se dan en el ámbito sanitario pueden ocurrir entre usuario y profesional y/o institución y entre profesionales.

Las reclamaciones contra los profesionales de la Sanidad en general y de los médicos en particular suelen producirse cuando los resultados son negativos para el paciente y/o familia; sin embargo, no todos los conflictos sanitarios son susceptibles de mediación, por ello diversos autores (Carnero, 2006; Iturmendi, 2015; Bellido, Peris y Trille, 2012) establecen un listado de los que sí pueden ser *objeto de mediación*, destacamos de entre ellos:

- Conflictos por defectuosa asistencia sanitaria de los servicios públicos y privados de salud como, por ejemplo, reclamaciones y quejas basadas en la disconformidad del paciente con el modo de prestación del servicio, o reclamaciones por daño moral generadas a raíz de la falta de consentimiento del paciente a cualquier intervención sobre su persona para decidir libremente sobre las medidas terapéuticas y tratamientos que puedan afectar a su integridad.
- Conflictos que nacen de las agresiones a los profesionales del sistema sanitario.
- Conflictos penales contra profesionales del sistema de sanidad, por defectuosa asistencia sanitaria de los servicios públicos y privados de salud.

- Conflictos originados tras la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional que afecte a los profesionales del sistema sanitario, en sus vertientes, civil, penal y de seguridad social.

- Conflictos de usuarios y pacientes sobre cuestiones diversas de carácter administrativo y burocrático, tales como listas de espera, oportunidad terapéutica, cobertura o no de prestaciones aseguradas, segunda opinión facultativa, coste e idoneidad de medicamentos, etc.

- Conflictos éticos y deontológicos...

Desde el *punto de vista de Trabajo Social*, la empleabilidad de la mediación en el ámbito sanitario viene dada por las habilidades sociales que tienen los profesionales del trabajo social. Esas competencias, les hacen expertos de primera cualificación para desarrollar proyectos basados en la promoción del cambio social. Una de las habilidades más apreciadas de estos tiempos es la capacidad de diálogo y mediación y sin duda los trabajadores sociales la poseen.

Las principales funciones que el trabajador social desempeña como mediador en el ámbito sanitario serían entre otras, las siguientes:

- Mejorar la accesibilidad de la población a los servicios sociales y de salud.
- Fomentar la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua y el encuentro de la comunidad sanitaria, con el objeto de prevenir la aparición de posibles conflictos.
- Información, interpretación de recursos, materiales...que permitan tomar decisiones y aplicar soluciones concretas.
- Asesoramiento y acompañamiento a las personas tanto de forma individual como grupal.

– Apoyo en determinados casos de seguimiento del paciente; Apoyo en la planificación y puesta en marcha de actuaciones de prevención o promoción de salud con un colectivo determinado.

Ayuda a solucionar problemas de entendimiento entre usuario y profesionales de salud, etc.

2.7.9. *Mediación penitenciaria*

La Legislación española no reconoce de manera expresa la posibilidad de llevar a cabo procesos de mediación entre la víctima y el penado en un centro penitenciario. Empero, en algunos supuestos la reparación del daño viene vinculada a la concesión de determinados beneficios penitenciarios, reparación a la que puede fundamentalmente un proceso de mediación. En otros casos, aun no vinculándose determinadas decisiones a la reparación del hecho, no debemos olvidar que las penas privativas de libertad están orientadas a la reeducación y reinserción del penado (25.2 CE), siendo un elemento que merece especial consideración para la asunción del delito y sus consecuencias.

Según Pastor Seller y Huertas, (2014):

La mediación penitenciaria es un método de resolución pacífica de conflictos entre internos basado en el diálogo y el respeto. Permite que las personas implicadas asuman la responsabilidad de su conducta, el protagonismo en el proceso y resolución del conflicto y recobren la sensación de paz y de equilibrio emocional existente previa al inicio del conflicto con la ayuda de un profesional “mediador”, tercera persona neutral e imparcial que guía el proceso. (p. 201)

La mediación penitenciaria en España es, escasa y reciente, comienza en marzo de 2005 en el Centro Penitenciario de Madrid III, Valdemoro, a través de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos. (Agape, 2010: 103).

Los conflictos objeto de mediación penitenciaria pueden ser, entre otros, por un lado, los conflictos entre internos, conflictos verbales, insultos, robos, agresiones; conflictos causados por deudas y préstamos de dinero u objetos que se hacen entre los propios internos; conflictos por motivos médicos (por ejemplo, por la medicación) y por el otro lado, conflictos entre funcionarios e internos.

El beneficio del uso de la mediación dentro de la institución penitenciaria, en la persona interna es el crecimiento personal, además de poder tener ventajas procesales, aunque esto dependerá del Centro Penitenciario. El proceso de la mediación se presenta como una oportunidad para aprender a percibir e interpretar el conflicto desde otra óptica, en el que está el interés propio, pero también el de la otra persona (Lozano, 2010: 123).

Desde la perspectiva social, los trabajadores sociales que ejerzan la mediación como actividad profesional dentro del ámbito penitenciario tendrán como funciones entre otras, atender y mediar en los conflictos presentes en el contexto penitenciario, formar en técnicas de mediación y habilidades sociales de comunicación tanto a los internos como funcionarios interesados, promover la cultura del respeto y evaluar las acciones desarrolladas (Montero, 2012: 3).

81El Grupo Triángulo es un espacio para la Mediación Intercultural, formado por entidades de Andalucía, Cataluña y Madrid que trabajan la mediación intercultural en los campos de la inmigración y el mundo gitano: Sevilla Acoge, Fundación Secretariado General Gitano (FSGG), Desenvolupament Comunitari, Andalucía Acoge, Etnic, Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM, Asociación para la Cooperación Internacional y la Solidaridad Internacional (ACISI). Recientemente en 2008 se incorpora CEPAIM (de ámbito nacional) y la Fundación CeiMigra (Comunidad Valenciana)

SEGUNDA PARTE
LA RELEVANCIA DE LA MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

3. CAPÍTULO TERCERO. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

3.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA ENTRE TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN: BREVES RESEÑAS A NIVEL INTERNACIONAL

En la historia del trabajo social existen experiencias que crean una peculiar y singular vinculación entre ambas disciplinas (trabajo social y mediación), es decir, entre la una y la otra.

En primer lugar destaca a nivel internacional Lisa Parkinson que tras su dilatada experiencia profesional como trabajadora social, comienza en 1970 su labor como mediadora preocupada por el bienestar de los hijos en los procesos de separación y divorcio. Propone que los métodos de resolución de conflictos deben ser desarrollados de forma conjunta con los abogados, pudiendo aunar la conciliación en los procedimientos legales que emanan de la separación y divorcio. Parkinson plantea la trascendencia de la conciliación en las diversas formas de ruptura matrimonial, y trata de definir algunos de los principales elementos del proceso de conciliación (Parkinson, 2005).

Otro mediador a nivel Internacional es J. M. Haynes que argumenta y asienta la función de los trabajadores sociales hacia un nuevo rol profesional en su tesis de graduación en 1978 con el título *Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*, donde plantea la mediación como un nuevo rol para los trabajadores sociales argumentando que el trabajador social que ha estado con la familia durante el período previo a la decisión de divorcio es exclusivo del procedimiento siendo los clientes trasladados a otro profesional, a pesar de ser el momento donde las propias y especiales habilidades de los trabajadores sociales son más necesarias y requeridas (Munuera, 2012a: 98).

En España, Ana Ruíz, Ceboiro trabajadora social, pone en marcha el primer servicio de mediación familiar denominado “Servicio de Mediación a la Familia” en Donosti, *creado por una trabajadora social, a partir de su participación en la 22ª Conferencia*

Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984 (Ripol-Millet, 2001:82). Después se crea el primer centro ubicado en Madrid en 1990 a raíz de un convenio-programa con el Ministerio de Asuntos Sociales, llamado “Servicio de mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF)”. Con posterioridad se crean otros dos servicios de mediación familiar en Barcelona (Munuera, 2013:31).

Estos hitos 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 personas y su bienestar desde principios de igualdad, justicia y equidad social (Rondón y Munuera, 2009).

La perspectiva histórica nos ayuda a establecer una vinculación entre trabajo social, resolución de conflictos y mediación, a través de las diversas experiencias internacionales, de la propia historia del trabajo social.

En los orígenes de la profesión de trabajo social, Jane Addams creadora junto con Ellen Starr del *Hull-House* de Chicago en 1889 (hoy en día es un museo), realizó junto a sus colaboradoras diversas investigaciones que les permitieron conseguir grandes reformas sociales, dando lugar en aquellos momentos a importantes cambios tanto sociales como legislativos en temas relacionados con la inmigración, la salud o el trabajo de la mujer e infantil entre otros.

Adams apuntaba 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 (García-Longoria, 2006: 9).

La Capacidad de organización de la comunidad es apuntada por Mary Richmond (1995) que señalaba que ya en 1922 “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” (p.109).

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.

Siguiendo en esta línea hay mediadores familiares como J.M. Haynes (1978) que defienden el rol social mediador de los trabajadores sociales -el mediador de divorcios-, refiriéndose a los procesos de divorcios llevados a cabo en Nueva York. Haynes observó la capacidad de los trabajadores sociales que interactúan con familias y el poder que tienen en la intervención a la hora de guiar a las parejas hacia la mediación como mejor opción para encontrar el bienestar en una relación futura tras la separación. En su libro, *Divorcio mediación: Una guía práctica para terapeutas y consejeros*, publicado en Nueva York en 1981, sugiere que la mediación era fundamentalmente un papel del trabajo social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas (Haynes, J y Chalesworth 1996, citado por Munuera-Gómez, 2012).

Debemos también citar a la autora Helena Perlman que es la responsable del diseño del modelo de intervención profesional de resolución de conflictos, desarrollado para el casework, conocido como el *modelo para desarrollar problemas* (“the problem-solving model), que parte de la psicología del yo, y que observa al cliente como el sujeto activo que es capaz de solucionar sus problemas; este modelo se aproxima a los objetivos del modelo de mediación seguido por la escuela de Harvard (también conocido como modelo Tradicional-lineal).

Esta autora pretendía con dicho modelo hacer partícipes a las personas en la resolución de sus propios problemas, teniendo en cuenta como elementos básicos del problema y del conflicto, los llamados 5P’s: la persona o cliente (person); el problema (problem); el proceso (process); lugar (place) y profesional (professional). Según la autora cada elemento debe ser estudiado y analizado para la resolución del problema.

En este modelo de intervención, que Perlman diseña, el trabajador social puede promover la capacidad del cliente en la solución del problema, mediante una aproximación al cliente de los recursos suficientes para la satisfacción de sus necesidades, aumentando con ellos su eficacia social (Munuera-Gómez, 2012:184).

Helena Neves es otra de las autoras que defienden el papel mediador de las prácticas profesionales de los trabajadores sociales, estableciendo que la mediación es una nueva forma de expresar de manera eficaz y eficiente la naturaleza de la intervención social basada en la participación de los actores sociales desde la construcción de distintas alternativas (Neves, 2001, citado por Munuera- Gómez, 2012: 103).

Otra de las personas que debemos traer a colación en este breve recorrido histórico entre el trabajo social y la mediación es Susan Chandler (1985), esta autora afirma que:

Los trabajadores sociales podrían 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 (346-350).

El trabajo social ha desarrollado la actividad mediadora a lo largo de su historia, en anteriores líneas hemos esbozado algunos hitos y autores en este sentido, siendo definidas las relaciones y las vinculaciones entre trabajo social y mediación. En España y en la última década han sido definidas por autores como De Tommaso (2004), Curbelo-Hernández y Del Sol (2010), Ariño y Uranga (2012) o Munuera (2012) entre otros.

Esta Cuestión ha sido abordada también por Ainhoa Berasaluze y Alberto Olalde, en el *V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social*, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria, en 2004, cuando señalaron que, entre las funciones propias del trabajo social se encuentra la función mediadora.

3.2. LA MEDIACIÓN COMO FUNCIÓN Y COMPETENCIA PROPIA DEL TRABAJO SOCIAL

3.2.1. Introducción

El trabajo social es la disciplina de la que se deriva la actividad profesional del trabajador social (y del asistente social), cuyo objeto es la intervención y evaluación social ante las necesidades sociales, como apunta la *Federación Internacional de Trabajo Social (FITS)*, en su reunión general celebrada en Montreal, en julio de 2000, y secundada por la *Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW)*. El trabajo social promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

La *Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social (1994)*⁸¹, en su apartado 5º apunta que los/las trabajadores/as sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a las personas, grupos, comunidades y sociedades, en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

La identidad del trabajador social se ha configurado a través de su relación con la sociedad. Los cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos así como la evolución de las estructuras en las sociedades marcan nuevas formas de saber hacer el trabajo social

⁸¹ Documento aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrado en Colombo, Sri Lanka, del 6 al 8 de julio de 1994.

Con todo ello se va definiendo, enriqueciendo y modificando el perfil del profesional y su capacidad de adaptación en el ejercicio profesional a los cambios que generan las nuevas sociedades, lo que implica la exigencia de una mayor calidad en la formación tanto inicial como continua y un mayor impulso en la práctica de la profesión con la consiguiente mejora de condiciones.

Esto tiene su reflejo en las diversas áreas profesionales en la que los trabajadores sociales actúan, destacando de manera especial el ámbito de la mediación, un área profesional que estuvo presente desde los inicios de la disciplina y que se define como una de las áreas en donde los trabajadores sociales ejercen su actividad profesional, actividad profesional que consiste en “la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación con instituciones y la ciudadanía” (Libro Blanco Trabajo Social- ANECA, 2004).

El perfil profesional de una profesión es entendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una profesión. Para el desarrollo del perfil profesional se parte del concepto de competencia profesional, que utiliza el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) y desde el Instituto Nacional de Empleo (INEM), actualmente llamado SEPE (Servicio de Empleo Público Estatal) para la elaboración del *Catálogo de Títulos Profesionales*, incluye tanto los conocimientos como las destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren por el perfil del trabajador social.

Se reconoce tanto desde el MEC como desde el SEPE como *competencia general* de los trabajadores sociales, como 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, y capacitado/a para:

1. Intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo la mediación.
2. Participar en la formulación de Política Sociales.
3. Contribuir a la Ciudadanía activa mediante el empoderamiento y garantía de los derechos sociales.
4. Con la finalidad de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:
 - La integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades
 - La constitución de una sociedad cohesionada.
 - El desarrollo de la calidad de vida y bienestar social.

Esta competencia general reconocida a los trabajadores sociales que acabamos de exponer, se concreta en el *Libro Blanco del Título de Grado* realizado por la *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)* en donde constan seis competencias:

1. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias: Consiste en prestar ayuda a las personas, grupos y comunidades para que tomen sus propias decisiones razonadas proporcionándole para ello toda la información necesaria, comprensible y con la relevancia suficiente para poder facilitar sus elecciones y adoptar sus propias decisiones así como ayudarles a considerar la mejor forma de acción en el marco de las normas y la legislación vigente.
2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales: Consiste en dar respuesta a las situaciones de crisis, elaborando planes de acción que serán revisados y evaluados. Siendo para ello de suma importancia proceder al registro de las áreas de conflicto, desacuerdos y necesidades no satisfechas, capacitando a los individuos para su apropiada resolución.

3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias: se trata de la defensa de las personas a las que se dirige la acción así como ayudar a capacitar y evaluar para que dicha defensa sea realizada por los propios protagonistas de manera independiente y eficaz.
4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y la de los colegas de profesión: Se trata de identificar el riesgo, evaluarlo, darle respuesta y tratarlo, destacando la necesidad de desarrollar el crecimiento personal y la independencia.
5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización: se trata de organizar y gestionar de forma responsable el propio trabajo desde el control y evaluación de la práctica profesional.
6. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social, utilizando sistemas de supervisión y control externos a su propio trabajo, destacando el conocimiento y la utilización de modelos y métodos de intervención en su ejercicio profesional (113-114).

Cada una de las competencias anteriores se concreta en unidades de competencia y realizaciones profesionales que se basan en criterios concretos de actuación. En este trabajo se va a especificar lo relacionado con la competencia 2, que hace referencia a “Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales”, donde consta lo siguiente:

Unidad de competencia: Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios y promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar las condiciones de vida.

1. Realizaciones profesionales: Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos. Criterios de realización:

- Desarrollar relaciones intencionadas, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.
 - Mediar y negociar cuando las personas tienen puntos de vista diferentes.
 - Identificar junto con todos los implicados cómo se hará frente a los problemas actuales o potenciales.
 - Proporcionar información y, si fuera necesario, contactar con organizaciones y grupos de autoayuda que puedan apoyar al cambio para trabajar con los problemas y conflictos.
2. Realizaciones Profesionales: Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizado para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente:
- Identificar los métodos y modelos de Trabajo Social adecuados a las necesidades y circunstancias.
 - Seleccionar y justificar los métodos y modelos que van a ser utilizados consultando con el supervisor y el sistema cliente.
 - Trabajar con el sistema cliente para planificar el espacio, el tipo y los métodos para hacer frente a las necesidades (Libro blanco Trabajo Social, ANECA, 2004: 117).

En las relaciones profesionales 1: “Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos”, es donde se propone la mediación como estrategia de intervención a través de la utilización de sus técnicas y herramientas y en la realización profesional. 2: “Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizado para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente”, aquí es donde se podría plantear el modelo de mediación como uno de los modelos de trabajo social (opinión citada por Rodríguez, 2012: 17).

3.2.2. *Normativa y legislación que ampara la mediación como función y competencia propia del trabajo social*

Desde un amplio repertorio tanto a nivel internacional como nacional y autonómico en relación con las funciones de la figura del trabajador social en los distintos ámbitos de actuación en los que interviene, se considera que dentro del perfil profesional ejerce el rol de mediador de manera concreta en los siguientes ámbitos de actuación:

- Área de Justicia: en Juzgados como mediador familiar, así como en Justicia juvenil, mediación con la víctima y mediación familiar.
- Área de Educación: es específica el ejercicio profesional del trabajador social como mediador escolar y mediador familiar (Rodríguez, 2012: 19).

Como uno de los nuevos ámbitos de intervención donde ejerce y es reconocido el trabajador social, hay que añadir la mediación familiar, que ampara la legislación que iremos mencionando.

Por otro lado y teniendo en cuenta la normativa específica relacionada con la profesión de trabajo social, se definen como *funciones concretas*, tanto desde el sector público como privado y el ejercicio profesional por cuenta propia, las siguientes:

1. *Función preventiva*: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.
2. *Función de atención directa*: responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar problemas de índole social.
3. *Función de planificación*: es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, servicios sociales.
4. *Función docente*: con el objetivo de impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales.

5. *Función de promoción e inserción social:* se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.
6. *Función de mediación:* en la función de mediación el trabajador 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.
7. *Función de supervisión:* proceso dinámico de capacitación por el que los trabajadores sociales responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben la ayuda de un profesional del trabajo social con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades y perfeccionar sus aptitudes.
8. *Función de evaluación:* tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos.
9. *Función gerencial:* se desarrolla cuando un trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
10. *Función de investigación:* proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad concreta.
11. *Función de coordinación:* para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales (Libro blanco: 170-171).

Las funciones expuestas anteriormente se consideran propias de la profesión siendo todas ellas recogidas en el *Estatuto profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales elaborado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001)*, en el capítulo II, art. 6º.

Por consiguiente, *la función de mediación* es una función propia de los trabajadores sociales.

Para un mayor ahondamiento en esta afirmación, se reconocen como una de las competencias transversales de la profesión de trabajo social las que hacen referencia, entre otras a la:

- Resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (contexto por antonomasia 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* donde se reconoce como tal “Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos”.

Por su parte, el *Código Deontológico de Trabajo Social (2012)*⁸², recoge en su Preámbulo las funciones generales de los profesionales del trabajo social, siendo la mediación una función característica de nuestro perfil profesional. La función mediadora del trabajo social se recoge también en el art. 40 del citado Código, que refiere el uso legítimo de que dispone el profesional para utilizar las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales, amparando con ello la utilización de estas técnicas, si cuenta con la formación y los requisitos necesarios para ello.

En lo tocante a la legislación nacional hallamos una mención expresa en la *LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores*, así como el *RD 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la reswponsabilidad penal de los menores* reconocen como una de las funciones del ETM, equipo que lo forman el trabajador social junto con el psicólogo y el educador social, la función de mediación entre el menor y la víctima; en el ámbito autonómico la *Ley1/2006, de 6 de abril, de*

⁸² El primer código deontológico en trabajo social editado por el Consejo General del Trabajo Social fue aprobado por Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999. Siendo modificado por el texto aprobado de forma unánime por la asamblea general de colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en sesión extraordinaria de 9 junio de 2012.

mediación familiar de Castilla y León recoge en su art. 8 que los trabajadores sociales podrán ejercer la función de mediación.

En el *Libro Blanco*, se exponen los resultados llevados a cabo en un macro encuesta en donde han participado estudiantes y profesores de trabajo social, trabajadores sociales profesionales y empleadores de trabajadores sociales, colegios profesionales, asociaciones públicas y privadas. Los resultados alcanzados son los siguientes:

- 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 número 17 de las 25 competencias más importantes) la de utilizar la mediación.

Por todo lo expuesto anteriormente, se recoge en el *Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social -ANECA* la importancia en la capacitación en trabajo social, ésta como uno de los objetivos disciplinares, de conocer estrategias de resolución y gestión de conflictos a través de la mediación, debiéndose como consecuencia de ello impartir en los Títulos de Grado en Trabajo Social, dentro de la materia “Trabajo Social”, como uno de los contenidos formativos básicos dentro del bloque “la intervención social desde el Trabajo social” el estudio y conocimiento de la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.

Queda pues clara, la actividad de mediación como una de las intervenciones desarrolladas por el trabajo social en su actividad profesional tanto en el nivel individual/familiar como en el escolar, laboral o comunitario. Puede así considerarse la mediación un instrumento de trabajo dentro de la intervención social que realiza el profesional o, tras una formación especializada, una cualificación profesional como mediador formal.

3.3. MODELOS TEÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL

Las ciencias sociales, por su naturaleza y esencia, son eminentemente normativas, contemplan unos hechos, los analizan, diagnostican una problemática y proponen una terapéutica. Pero estos hechos que, en definitiva, constituyen el objeto científico, han de interpretarse con arreglo y en base a unos principios teóricos fundamentales. La mayor parte de estos principios, en el ámbito de las ciencias sociales, no son hipótesis científicas, sino convenciones o tautologías (Fernández, 1970). Con ello, lo que pretendemos demostrar es que los modelos en las ciencias sociales ayudan a entender y desarrollar una teoría, pretenden mostrar las características generales de la estructura de dicho fenómeno, explicar sus elementos, mecanismos y procesos, cómo se interrelacionan y los aspectos teóricos que le dan sustento, para facilitar su comprensión. De aquí, que pasemos a explicar los modelos teóricos, así como el contenido y las clasificaciones de los modelos de intervención en el trabajo social, para llegar a la conclusión, *infra*, de que el modelo de mediación, es uno más, dentro de los modelos tradicionales, primitivos u originarios dentro del campo de las ciencias sociales.

3.3.1. *Concepto de modelo en trabajo social*

Cuando se utiliza el modelo en trabajo social, hacemos referencia a una exigencia del propio trabajo social como disciplina: aportar bases teóricas a la práctica profesional a que nos ayuden a la hora de intervenir con personas, familias, grupos y comunidades (Rodríguez, 2012: 20).

El concepto de modelo en trabajo social se expone por primera vez a principios de los años 70 del siglo XX por el profesor Werner A. Lutz de la Universidad de Connecticut, en su obra *Emerging Models of Social Casework Practice* (1970).

El concepto incluye en un todo, en una unidad, los aspectos teóricos, funcionales, metodológicos y filosóficos, de una manera determinada de práctica profesional (Viscarret, 2007: 65).

De esta forma, en la intervención profesional del trabajo social se ha ido perfeccionando y aplicando un conjunto de modelos para confrontar los problemas sociales en su dimensión individual-familiar o en su dimensión grupal-colectiva. “Modelos que se encuentran desarrollados a partir de las diferentes teorías desarrolladas por las ciencias humanas y sociales” (Du Ranquet, 1996, op. Citada por Viscarret, 2007).

Viscarret señala que 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 experiencia. Precizando que el modelo debe concretar las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso adecuado de sus principios de acción, los métodos y las técnicas que deben ser empleados.

Por otro lado, Payne apunta que los modelos de trabajo social describen en general lo que sucede durante la actividad práctica y, “al ser aplicables de forma estructurada a un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que dan coherencia y uniformidad a la práctica” (Payne, 1995: 80).

En la misma línea, Du Ranquet (1996: 4) señala que el enfoque o modelo describe lo que el trabajador social hace, es decir, “la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis, elige los objetivos, estrategias y técnicas que conviene a los problemas encontrados”. Según esta autora cada modelo ampara una o varias teorías, que le proporcionan los conocimientos y las hipótesis sobre las que puede sustentarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento.

3.3.2. *Contenidos del modelo*

Escartín (1997) señala que cada modelo en trabajo social es una mini teoría, una categoría operacional y un instrumento de análisis. Diferenciándose de la teoría científica en su dominio reducido y en que no están sujetos a leyes.

Por lo que según Viscarret, dependiendo del objeto al que van dirigidos, los modelos contienen en sí mismos una teoría y una práctica diferente; es decir el modelo lleva implícitos los siguientes elementos:

- 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, citado por Viscarret, 2007: 66).

Según Lutz (1970), existen determinadas dimensiones que pueden ser utilizadas como referencias teóricas y prácticas para poder considerar un modelo teórico como modelo de trabajo social, tales dimensiones son las siguientes:

- El tipo de fenómenos a los que el modelo se dirige, ya sea los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.
- El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del trabajo social y también los principios de ayuda.
- La naturaleza de la intervención del trabajo social por medio del modelo. O lo que es lo mismo: los diferentes objetivos que se asigna o que puede alcanzar, tanto a corto o largo plazo y tanto en términos teóricos como operacionales; y

los principios de acción que caracterizan el modelo y los procedimientos, los métodos y las técnicas por los que son aplicados.

- La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
- La “sociología” de la práctica, contenida en el modelo. Más específicamente, este punto toca el modelo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados o no como “profesionales”, tanto por ellos mismos como por otros.
- Los valores y la ética subyacentes en el modelo de la práctica.
- La manera como se concibe en el modelo al individuo que vive el problema o que lo sufre. Esta variable identifica las diversas concepciones según las cuales se atribuye la causa de las dificultades así como identifica también la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.
- La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda (Lutz, 1970, citado en Viscarret, 2007: 66-67).

3.3.3. Clasificaciones de los modelos de intervención en el trabajo social

Se suele argumentar por los diversos autores en la materia que los métodos de trabajo social se fundamentan en un amplio abanico de ideas, conocimientos teóricos y en lo que se puede denominar como “saberes prácticos”. El ejercicio de sistematizar todos estos “conocimientos” desemboca en que se dibuja un mapa que envuelve a teoría y métodos en torno a modelos diferenciados.

Los modelos de trabajo social suponen un avance en la búsqueda del trabajo social por optimizar estilos, por su carácter integrador y formas de hacer trabajo social (Viscarret: 2007: 77).

Los propios trabajadores sociales manifiestan en algunas publicaciones la necesidad de tener una especie de “red” que les proporcione seguridad en el sentido de que la senda por la que discurre la intervención del trabajo social esté trazada correctamente y encamine a la obtención de buenos resultados.

Payne (1995) señala la urgente necesidad de que los futuros trabajadores sociales tengan claridad sobre las ideas teóricas que conforman el Trabajo Social, puesto que estas ideas constituyen un pilar importante para la comprensión de lo que hacen los trabajadores sociales y para el desarrollo de su identidad como tales.

Por su parte, Du Ranquet (1996), apunta que la utilización de los modelos ayuda a pensar de forma conceptual, es decir, a aproximar los datos que proporciona la experiencia profesional a las teorías generales del trabajo social, los tratamientos de casos particulares a los principios de tratamientos de ciertas teorías.

Coincidimos con Viscarret, en que el conocimiento de las teorías, métodos y modelos del trabajo social, así como su utilización científica y continuada, contribuyen de forma decisiva a un proceso de redefinición, reflexión y crecimiento del saber del trabajo social.

Existen diversas y variadas clasificaciones de los modelos de trabajo social, que atienden a los diferentes intereses y argumentos de la época en la que fueron redactadas, registrándose como es obvio sustanciales y numerosos cambios, propios de la evolución teórico-práctica de la profesión.

Según los autores Campanini y Luppi (1991) las dos primeras orientaciones de los modelos de trabajo social serían:

- *Casework o Teoría del Diagnóstico* (década 1920) cuya representante es Mary Richmond. El elemento central se fija en el diagnóstico como resultado de una

investigación donde se busca encontrar al individuo y su relación con su entorno, siendo considerado como esencial para la intervención profesional.

- *El modelo Funcional* (década 1930), representado por la psicología de Otto Rank, que surge como modelo opuesto al psicoanálisis.

Los autores mencionados anteriormente describen el progreso de los modelos en trabajo social en tres grandes grupos teniendo como fundamento las características comunes y su evolución temporal:

1. *Décadas de 1940 a 1960*. Aportes teóricos desde los neofreudianos, psicología humanista, conductismo que dan lugar a nuevos modelos de orientación psicosocial:

- *El Modelo de Terapia Psicosocial de Florence Hollis*: da importancia al proceso de estudio psicosocial y al diagnóstico que de ello se deriva. Sienta sus bases en la teoría de la personalidad de estilo freudiano.
- *El Modelo Funcional de Smalley*: nace como reacción a la excesiva influencia del psicoanálisis; consideran más importante trabajar con la psicología del crecimiento que en la patologización de los problemas.
- *El Modelo de Resolución de problemas de Helen Harris Perlman*: el proceso de ayuda se basa en la relación entre el usuario y el trabajador social, considerándola como un intercambio de energía, se pone el acento en esclarecer el problema de manera dialéctica y pragmática.
- *El Modelo Centrado en el Cliente o Modelo Rogeriano de Carl Rogers*: inspirado en la no directividad y sustentado en la relación de ayuda.

Como apuntan Campanini y Luppi, los modelos de este primer grupo se utilizan en el tratamiento del individuo y se adaptan a múltiples situaciones problemáticas propias de la vida cotidiana; tienen una concepción energética del hombre, dentro de ésta se buscan fundamentalmente las causas del problema para su posterior resolución, teniendo

presente la figura del trabajador social. Estos modelos tienen como punto central la relación social-usuario (1991: 21-22).

2. *Décadas de 1960 a 1980.* Aparecen nuevos modelos inspirados en otros aportes teóricos:

- *El Modelo de modificación de conducta, de Derek Jehu y Edwin Thomas:* se basa en la Teoría del Aprendizaje y en el conductismo.
- *El Modelo de Trabajo Social basado en la Tarea, de Willian Reid y Ann Shyne:* considera que el diagnóstico y la evolución son parte integrante del proceso de ayuda que se establece entre el cliente y el trabajador social.
- *El Modelo de la Intervención en Crisis, de Howard Parad y L. Selby:* observan la crisis como un desajuste y un desafío de un estado de equilibrio.
- *El Modelo Existencial, de Germain:* donde se destaca el papel de crecimiento natural del individuo y su capacidad para influir en el ambiente.

Las formulaciones de este segundo grupo de modelos se utilizan con una mayor aplicabilidad que las del período anterior en la dimensión individual del trabajo social. Se acentúan los aspectos pragmáticos, permitiendo una evaluación más fácil de los resultados, en detrimento de la concepción “energética” del hombre (Campanini y Luppi, 1991: 25).

3. *Década de 1980.* A partir de la óptica *sistémica-ecológica* se abren camino a los modelos definidos como “*holísticos*”:

- *El Modelo unitario, de Goldstein:* desde el concepto de sistema se facilita la “*estrategia terapéutica*”.

- *El Modelo de los cuatro sistemas, de Pincus y Minahan*: analiza la práctica del trabajo social sobre la base de cuatro sistemas: sistema agente de cambio, el sistema usuario, el sistema blanco, el sistema de acción.

Estos modelos son reflejo de la difusión de la teoría de los sistemas, consideran al individuo como sistema abierto que intercambian informaciones con los demás sistemas. Como en todos los niveles sistémicos, y por lo tanto también en estos modelos se da mucha importancia al contrato.

Otros autores como Viscarret (2007) añaden además de los señalados, otros modelos que destacan también por su relevancia en la práctica social y de los que incorpora entre otros a los siguientes:

- El Modelo de Enfoque Gestáltico de Perls (1969).
- El Modelo de Análisis Transaccional de Eric Berne (1961) y Elizabeth Pitman (1983).
- El Modelo Crítico Radical de Bailey y Bracker (1975).
- El Modelo Marxista de Trabajo Social de Corrigan y Leonard (1978).
- El Modelo de Trabajo Social Feminista, de entre otros Hooyman, Bricker-Jerkins, Cooper (1980).
- El Modelo de Enfoque problematizador de Paulo Freire (1970).
- El Modelo de Gestión de casos de Steinberg y Carter, Weil y Karls y Roberts de Gennaro (1980).

Estos son los principales modelos de intervención en trabajo social, a modo de resumen y con la finalidad objeto de la misma, los recogemos en el siguiente cuadro:

Tabla 2. *Modelos de intervención en trabajo social*

| Modelos | Pioneros del modelo | Aparición |
|------------------------------------|--|------------------|
| MODELO PSICODINÁMICO | Mary Richmond (1917,1922,1930), Gordon Hamilton (1940). | Años 30 |
| Trabajo Social Funcional | Jessie Taft (1933) y Virginia Robinson (1930) | Años 30 |
| Trabajo Social psicosocial | Mary Richmond (1917, 1922, 1930), Frank Hankins (1930), Gordon Hamilton (1940) | Años 30-40 |
| Modelo de Resolución de Problemas | Helen Harris Perlman (1957) | Años 50 |
| MODELO DE MODIFICACIÓN DE CONDUCTA | Edwin Thomas y Derek Jehu (1967) | Finales años 60 |
| MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS | Horward Parad (1965) Selby, L (1963) | Mediados años 60 |
| MODELO CENTRADO EN LA TAREA | William Reid/Ann Shyne (1969) | Mediados años 60 |
| MODELO HUMANISTA EXISTENCIAL | | |

| | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|
| Modelo centrado en el cliente | Carl Rogers (1959, 1961) | Años 70 |
| Enfoque Gestáltico | Fritz Perls (1969) | Años 70 |
| Trabajo Social existencial | David Weiss (1967) Kirk Bradford (1969) | Finales años 60 |
| Análisis Transaccional | Eric Berne (1961) Elizabeth Pitman (1983) | Años 80 |
| MODELO CRÍTICO-RADICAL | Bailey, R y Bracker, M (1975) | Mediados de los 70 |
| Modelo marxista de Trabajo Social | Corrigan, P y Leonard, P (1978) | Años 70 |
| Trabajo Social feminista | Bricker-Jenkins, M. y Hooyman, N. R (1986), Hanmer, J.y Statham, D. (1989) | Años 80 |
| Enfoque problematizador | Paulo Freire | Años 70 |
| MODELO DE GESTIÓN DE CASOS | Steinberg, R y Carter, G. (1983), Weil, M y Karls, J. (1985), Roberts-De Gennaro, M (1987) | Años 80 |
| MODELO SISTÉMICO | Hearn, G (1969) Goldstein, Pincus y Minahan, A (1973) | Finales años 60 |
| | Pincus, A. /Minahan, A (1973) | Años 70 |

| | | |
|---|--------------------------|---------|
| Modelo de intervención social sistémico | | |
| Modelo sistémico-ecológico | Germain/Gitterman (1980) | Años 80 |

Fuente: Viscarret, 2007

Entre los modelos que consideramos que poseen alguna semejanza o similitud con aquél nos encontramos con: el modelo de resolución de problemas, el modelo centrado en la tarea, modelo centrado en la persona y modelo de intervención en crisis.

Estos son a grandes rasgos los modelos teóricos del trabajo social. El análisis de cada uno de ellos no tendría sentido en el presente trabajo que pretendemos llevar a cabo, bien por la extensión que ello conllevaría, bien por la escasa influencia tanto teórica como metodológica por parte de alguno de ellos, por lo que analizaremos aquellos modelos con afinidades y características comunes con el método alternativo de resolución de conflictos

El Modelo de resolución de problema, Perlman (1957)

La principal y gran impulsora del modelo de resolución de problemas en trabajo social ha sido Helen Harris Perlman (1957, 1980).

Las bases teóricas sobre las que se asienta este enfoque, siguen siendo las teorías psicodinámicas, freudianas que estaban presentes en aquellos años, así como las desarrolladas por la escuela diagnóstica (modelo psicosocial), pero integrando las aportaciones de la psicología del yo y de la escuela funcional.

El modelo se fundamenta en centrar la atención en el problema de las personas más que en las personas en sí. Perlman señala que “el núcleo de la situación que estamos considerando consiste en lo siguiente: una persona que tiene un problema acude a un

determinado lugar, en donde un profesional encargado de esta tarea le atiende y procura ayudarlo mediante un determinado proceso” (Perlman, 1980: 18).

En estas palabras expuestas por Perlman, se observa la afinidad existente entre este modelo y el modelo de mediación.

La estructura del Modelo se refleja en la obra de Perlman “*El Trabajo Social individualizado*”. En ella, Perlman (1980) describe la estructura del Modelo en cuatro elementos: a) La “persona” con la que vamos a trabajar; b) El “problema” que queremos resolver; c) El “lugar” o institución desde donde actuamos; d) El “proceso” que seguiremos. Estos son los cuatro elementos prioritarios que define, según Perlman, tanto el proceso de diagnóstico como de tratamiento y que son la base sobre la que se asienta este enfoque.

a) La persona con la que se interviene

La persona con la que actúa el trabajador social sólo puede llegar a ser conocida y comprendida mediante el estudio y análisis detallado de los factores personales relacionados con el problema y el objetivo que se persigue, tales como los factores psicológicos, expectativas, mecanismos de adaptación al medio, historias del pasado y presente significativas para la persona, etc. Cuando el trabajador social conoce y comprende lo que le da fuerzas o inhibe a su cliente, cuando está capacitado para apreciar la flexibilidad o rapidez de los sistemas de adaptación y protección de su cliente (Vicarret, 2007: 103), entonces es posible la ayuda.

Es necesario valorar la motivación tanto positiva como negativa, así como la capacidad de la persona para resolver el problema.

b) El problema

Según Perlman “los problemas que caen en la esfera del estudio social individualizado se caracterizan porque afectan vitalmente o quedan afectados por la actuación social de la persona” (Perlman, 1980:45).

Como señala Du Ranquet (1996:126), el problema es aquella dificultad tal y como es sentida, percibida y presentada por el sujeto. La persona que presenta el o los problemas es considerada como una persona normal que sencillamente requiere ayuda para resolver sus problemas y no como un enfermo con una psicopatología determinada. Es el propio trabajador social junto con el interesado, en este proceso de ayuda, quien buscará, encontrará y aplicará la solución al problema concreto. He aquí un elemento común con el modelo de mediación, en lo que se refiere a la búsqueda de la solución del problema por parte del interesado y con el apoyo del profesional para que éste se centre en el problema central y verdadero.

Según Perlman (1980) las causas del problema suelen ser: falta de recursos; ignorancia o incomprensión de los hechos que generan el problema; falta de energía física o emocional; emociones y sentimientos generados por determinados problemas y la falta de destrezas o habilidades para resolver el problema.

c) El lugar

El tercer aspecto a considerar en este enfoque es la institución o servicio, es decir, el lugar donde acude una persona en busca de ayuda para resolver sus problemas.

Perlman (1980) apela, a la responsabilidad y a la profesionalidad del trabajador social de actuar desde el respeto a la institución, pero también desde el respeto al usuario, informando a las diversas estructuras de dicha institución para proponer cambios en el modo de actuar.

Igualmente, Perlman se fija en la importancia que tiene la concepción previa que tiene el usuario del servicio al que acude y la percepción que este se crea, es decir sus sentimientos y opiniones acerca del mismo.

d) *El proceso*

Du Ranquet (1996: 31) define el proceso de ayuda como el conjunto cambiante de transacciones que resultan de los siguientes elementos: usuario, espacio, tiempo, trabajador social y servicio. La propuesta de la ayuda tendrá que reforzar y facilitar el aprendizaje del yo, a través de la estimulación de aspectos tales como la motivación por el cambio, la expresión de sentimientos, el desarrollo de capacidades afectivas y cognitivas y además por la búsqueda de recursos válidos para la resolución de conflictos.

El usuario y el trabajador social llevan a cabo, el *diagnóstico*, centrando la valoración sobre los aspectos relativos a la comprensión del problema. Se valora la motivación, las capacidades y los recursos, así como las posibles interferencias que puedan existir, por otro; pero no en evaluar aspectos de la personalidad.

Posteriormente, se determina un *contrato* en el que se detallan las reglas de juego y los objetivos que se pretenden alcanzar.

Para Perlman (1980), el *tratamiento* está directamente relacionado con las capacidades del profesional para establecer una buena comunicación terapéutica. Pone el acento en el “estilo” del profesional, en la “expresión honesta de sí mismo en el rol de un profesional, expresión que emana de la sincera preocupación y del respeto que siente el trabajador social por su cliente, de su ausencia de temor ante una persona o sus problemas” (opinión citada por Du Ranquet, 1996:139).

Las *técnicas* están en relación con los fines. Este modelo pretende enseñar a resolver problemas y promover el crecimiento personal. Destaca como *técnicas* primordiales en la interacción profesional las siguientes: habilidad para hacer preguntas y comentarios, habilidad para dar información y consejos y conocimientos de los recursos, entre otras. Perlman (1980).

Con todo ello, Perlman no pretende lograr la solución de todos los problemas, sino aspectos presentes en ellos, valorando diversas y distintas soluciones a través de la relación terapéutica, fundamentados en la comunicación con el trabajador social.

El modelo centrado en la tarea

Los principales promotores del modelo centrado en la tarea han sido Willian Reid y Ann Shyne con los trabajos llevados a cabo a finales de los años sesenta.

Este enfoque tiene conexión con el Modelo de Resolución de Problemas de Perlman, en lo referente a colocar el problema como primer centro de atención del problema del sujeto. Este modelo también se vincula con al Modelo de Intervención en Crisis, por intentar capacitar al individuo para que sea capaz de enfrentarse al problema por sí mismo.

Una de las cuestiones fundamentales de la metodología son los objetivos. La preocupación primordial de la intervención en este modelo es ayudar a los usuarios a resolver sus propios problemas y poder facilitar el éxito en su resolución. O dicho de otra manera, pretende traducir en metas los problemas que el sujeto plantea y convierte en el eje del cambio el logro consecutivo de dichas metas con determinadas tareas (Martínez, 2005:143).

Las características generales de este modelo de intervención, según cita Viscarret (2007: 150) son las siguientes:

- La selección de un problema como problema diana del conjunto de problemas que presenta el cliente.
- La utilización de las tareas para abordar el problema seleccionado.
- Una continuada revisión y negociación entre usuario y trabajador social.
- La utilización de marcados límites temporales en la solución del problema.

Estos puntos definitorios de este enfoque, presentan elementos comunes con el modelo de mediación.

Según Payne (1995: 151), el trabajo social en este modelo sigue los siguientes pasos y tiene como elementos principales los siguientes:

- 1) La *evaluación* centrada en valorar los requisitos de la acción, los obstáculos para ella y las restricciones que no sean objeto de poder modificarse, se prescindirá de los factores intrapsíquicos.
- 2) Localización de cuál es el *problema* principal o diana, éste deberá cumplir determinadas características:
 - El problema deberá ser conciso y concreto.
 - El usuario debe reconocerlo de forma explícita.
 - El problema debe ser accesible a la acción del usuario y del trabajador social como mero facilitador de esta acción.

Reid planteó una tipología de posibles problemas sobre los que tiene efectividad la intervención centrada en la tarea y que se ha mantenido hasta la actualidad:

- Conflictos interpersonales (profesor-alumno, padres-hijos, etc.).
- Insatisfacción con las relaciones sociales.
- Problemas con los organismos sociales, cuando el organismo no responde a los derechos de los individuos.
- Dificultades para asumir roles (en el ambiente académico, familiar, etc.).
- Problemas decisorios, en relación al cambio, en función del cambio de estatus, de rol o de cambios en el ambiente.
- Recursos inadecuados, cómo serían los referentes a las necesidades básicas.
- Estrés emocional reactivo.
- Otros problemas psicológicos y conductuales, que entran dentro de los problemas que abarca el modelo (Reid, 1978, opinión citada en Payne, 1995: 148).

En resumen, el trabajador social debe de ayudar al usuario a identificar un problema que quiera y pueda resolver.

- 3) La formulación de los *objetivos* es una característica relevante de este modelo. Una vez que el trabajador social y el usuario definan cuál es el objetivo de la intervención, planificarán cuáles son las tareas que deberán llevarse a cabo para la consecución de aquel. Al igual que con la identificación del problema, el usuario es el responsable de determinar o de formular los objetivos que pretende conseguir.

Los objetivos tienen que poder ser realizables por la persona y deben ser evaluables y observables.

- 4) La planificación de las *tareas*, después de haber determinado tanto los problemas como los objetivos, se llevan a cabo las tareas que son el eje central para este modelo de intervención. Son desarrolladas por los trabajadores sociales y por los usuarios convirtiéndose el proceso de solución de problemas en un trabajo conjunto.

La realización de tareas se lleva a cabo a través de secuencias, realizadas por el trabajador social y el usuario mediante sesiones cuyo contenido es el siguiente:

- a) Establecer un sistema de registro de cada secuencia a seguir.
- b) Detallar las estrategias a realizar.
- c) Acordar incentivos para la finalización de la tarea.
- d) Asegurarse de que el cliente valore debidamente la tarea y su relación con el tratamiento.
- e) Ensayar las habilidades necesarias con rol-playing o modelado, para facilitar el aprendizaje.
- f) Planificar qué puede hacer el trabajador social para colaborar al éxito, como por ejemplo, preparar refuerzos positivos para el momento del logro o compartir actividades para ayudar al sujeto si tiene dificultades.

- 5) La redacción del *contrato* es otro de los pilares en este modelo. El contrato supone que tanto el trabajador social como el usuario establecen, de forma verbal o escrita, una serie de compromisos mutuos, sobre las actividades que cada uno llevará a cabo.

Según Du Ranquet (1996: 227) el contrato debe cumplir una serie de condiciones para ser válido, entre las que destacan: el consentimiento mutuo, la capacidad para llevarlo a cabo, que el objeto del contrato sea determinado y posible su consecución, que el objetivo a alcanzar sea preciso y limitado, y que se encuentre en el marco de la legalidad.

Esta misma autora establece las *técnicas* principales empleadas en este modelo: clarificación, aireación, información, consejo, acompañamiento y alianza, aprendizaje de conducta y estimulación (Du Ranquet, 1996: 238).

El Modelo Centrado en la persona

Este modelo es una versión del *Modelo Humanista y Existencial*, por lo que la base teórica de este enfoque está en el Humanismo de Carl Rogers y en la fenomenología. Surge en los años setenta a raíz de la psicoterapia centrada en el usuario creada por Rogers y su punto de partida se centra en el reconocimiento del punto de vista de cada persona, desde el campo de su experiencia y en el que ha de tratar de ponerse en su lugar quien quiera entenderla.

En el *Modelo Centrado en la persona*, la propia persona es la protagonista del cambio, interviene de forma activa en todo el proceso. El usuario tiene que descubrir cómo ve él el problema y su significación. En este modelo las personas no están condicionadas por su mundo inconsciente, ni factores ambientales, sino que tratan de dar sentido a su vida (Rodríguez, 2005: 166).

La *intervención* se fundamenta en la relación de ayuda entre trabajador social-persona, siendo éste quien sabe realmente que es lo que le altera. La base de la ayuda está en la escucha auténtica y en la expresión intuitiva de nuestra interpretación sobre la percepción de las vivencias del otro.

Como consecuencia de ello, el trabajador social no se centrará en el cambio desde el punto de vista del profesional, sino en comprender la situación desde la vivencia subjetiva del usuario, para ofrecerle apoyo en su proceso de maduración y crecimiento personal.

Según Viscarret (2007: 172) el modelo de intervención centrado en el usuario ideado por Rogers propone unas *técnicas* muy sencillas que se reducen a la simple aceptación de las afirmaciones del usuario, al reflejo del sentimiento oculto en sus expresiones y a la clarificación o interpretación del sentido de las mismas.

Este mismo autor apunta a la necesidad de la existencia de determinadas características que deben de tener aquellos profesionales que trabajen bajo este modelo, siendo importante poseer ciertas *cualidades y habilidades*, tales como: capacidad empática, empatía, simpatía e intuición en el diagnóstico, autenticidad o acuerdo interno, concepción positiva y liberal del hombre y de las relaciones humanas, madurez emocional y comprensión de sí mismo.

En este punto, en lo referente a las cualidades y habilidades de la persona que trabaje bajo este enfoque, observamos la semejanza que existe con las características que debe poseer el mediador, como guía del proceso de resolución de conflictos así como en la relación de ayuda entre el trabajador social y usuario, vemos también la similitud que posee con el modelo de mediación.

El Modelo de intervención en crisis

Hay diversos autores que han adaptado este enfoque al trabajo social, entre los que destacan el modelo propuesto por Parad (1965), el modelo de Rapoport (1970), el modelo cognitivo de Golan (1978) y el modelo sistémico de O'Hagan (1986).

Vamos a ver a continuación de manera breve, las líneas generales de cada una de las variaciones del modelo de intervención en crisis:

El modelo de Parad, 1965

Howard Parad fue el pionero, el primero, en proponer la utilización del enfoque de intervención en crisis en la práctica del trabajo social. Señalaba ser partidario de la intervención en crisis, manifestando que la posición del trabajador social dentro de un caso de crisis tenía tres características:

- La de participante implicado.
- La de observador y
- La de agente de cambio.

La actividad del trabajador social, según Viscarret (2007: 139) debía desarrollarse desde dos posiciones:

1. En la formulación de un diagnóstico preciso y bien articulado.
2. En un contacto e intervención terapéutica inmediatos.

Los elementos básicos que inicialmente propuso Parad, van desde la utilización de técnicas de apoyo, al empleo de ayudas y recursos del entorno pero siempre dentro de un contexto de relación empática con el usuario.

El modelo de intervención en crisis de Lydia Rapoport, 1970

Este modelo tiene una clara influencia con los modelos de corte psicodinámico. Para Rapoport es fundamental la valoración que se ofrece de la historia de la crisis y su vinculación al pasado, sobre todo en lo relativo al pasado emocional del sujeto. Por lo que esta autora da importancia a los conflictos emocionales, tanto en el análisis como en el proceso de intervención.

Rapoport (1970) propone dos niveles de intervención:

1. Intervención de primer nivel: el trabajador social pretende suavizar la sintomatología, intentando que el sujeto analice sus problemas anteriores, que vea las causas que dan lugar a la crisis y trata de instruir a la familia a que preste ayuda al usuario, a colaborar con él.
2. Intervención de segundo nivel: en donde el trabajador social procurará que el usuario entienda la relación entre la crisis actual y las sufridas con anterioridad e introduce al usuario en nuevas formas de pensamiento y de hacer frente a los problemas.

(Opinión citada en Viscarret, 2007: 140-142).

El modelo cognitivo de intervención en crisis de Naomi Golan, 1978

Este modelo tiene influencia cognitiva y conductual, similar al *Modelo Centrado en la Tarea*. En este enfoque la actuación se centra más en el presente y en la valoración de la propia crisis.

Golan se centrará en determinar cuáles son los temas básicos que el usuario ha vivido con dificultad, siendo su prioridad buscar las tareas necesarias para superar esos problemas.

Según opina Payne (1995:144), Golan seguirá en la consideración en la tarea un proceso similar al seguido por Reid en el Modelo Centrado en la Tarea. El trabajador social apoyará al usuario durante todo el proceso, valorando diversas opciones, en la selección de la mejor solución, solicitar, probar y adquirir destrezas en la utilización del servicio.

Golan señala que a lo largo de la *intervención* hay que tener en cuenta la utilización de todos los recursos posibles, redes sociales y sistemas de apoyo existentes en la comunidad, en el que se valora prioritariamente el apoyo que pueda prestar la familia y las amistades. Es decir, el modelo es utilizable en el entorno natural del sujeto evitando la institucionalización (Rodríguez, 2005:157).

En cuanto a las *técnicas* y *procedimientos* a utilizar, Golan propone los procedimientos utilizados dentro del modelo de intervención psicosocial, como son las técnicas de “apoyo” (*sustainment*); aquellas que tienen que ver con la influencia directa, dirigidas a conseguir cambios en el comportamiento del cliente; la utilización de la técnica del espejo o de la confrontación; el *Feed-back*, *Game playing* o la auto valoración son algunas de ellas.

Se establece también las funciones que el trabajador social tendrá que asumir cuando trabaje con las personas que forman parte del entorno del usuario (persona, familia o grupo) siendo éstas muy diversas:

- La de proveedor de un recurso.
- La de localizador de recursos ajustados a las necesidades del usuario.
- La de intérprete de las necesidades del usuario con respeto a las personas de su entorno y
- La de mediador entre el usuario y aquellas personas de su entorno con las que tiene dificultades de relación (Viscarret, 2007:143-144).

El modelo de intervención en crisis de O'Hagan, 1986

Kieran O'Hagan, en su obra *Crisis intervention in Social Services*, publicada en 1986, señala la necesidad de desarrollar una nueva teoría de la crisis para los trabajadores sociales, sobre todo para su aplicación en la intervención familiar. La influencia teórica de este modelo procede de la teoría de los sistemas.

Según señala O'Hagan (1986), hay distintos motivos para elegir la teoría de los sistemas como base teórica para el trabajo social de crisis, entre las que se puede destacar el ser una base teórica familiar para el trabajo social educativo y la percepción de que algunos conceptos clave se encuentran formulados en los modelos iniciales de la intervención en crisis (opinión citada por Viscarret, 2007:145).

Con frecuencia el usuario es visto como el centro de la crisis, siendo causa y efecto, pero dentro de la perspectiva sistémica el usuario es considerado una parte del sistema, componente de un sistema social más amplio como es la familia, a su vez ésta es parte de un sistema más extenso que conlleva a amigos, parientes, vecinos y profesionales. Todos estos sistemas y sus elementos se encuentran interrelacionados y son interdependientes entre sí, siendo esta interrelación e interdependencia, el origen de los acontecimientos que llevan a la aparición de la crisis.

La principal tarea del trabajador social es identificar el proceso y las personas implicadas en el conflicto existente y en el cambio.

Una de las dificultades que presenta el *modelo de intervención en crisis*, y que es señalada por varios autores, reside en el problema de discernir qué es una crisis y qué no lo es, ya que los trabajadores sociales están en contacto con personas en estado de crisis, en tanto que la demanda de ayuda significa que el individuo (el grupo, la familia o la comunidad) no puede hacer frente por sí solo a sus problemas. También se le critica su excesiva limitación para atender a los diferentes usuarios del trabajo social (Viscarret, 2007: 148).

Podemos decir que estas variaciones del modelo de intervención en crisis, en mayor o menor medida, presentan características comunes con el modelo de mediación.

No obstante, no podemos asegurar con carácter rotundo que haya un modelo que encaje a la perfección con el modelo de mediación; si es verdad, que los modelos citados con anterioridad presentan connotaciones similares con aquél, pero también carencias significativas, ya que no podemos hacer un *collage*, nuestra intención con este trabajo, es proponer el modelo de mediación como un modelo más de intervención en trabajo social. Como un modelo propio, de estudio y de seguimiento, no sólo dentro de nuestra disciplina, sino también para el campo de las ciencias sociales en general.

Consideramos que es un modelo que debe ser catalogado como tal dentro de las ciencias sociales, para poder hacer un uso adecuado, conforme no sólo a la teoría sino también a la práctica y ello se consigue con el reconocimiento de “modelo”, identificación tal que ostenta al poseer los requisitos y dimensiones necesarias a la hora de plantear un modelo de actuación como modelo teórico propio.

3.4. EL MODELO DE MEDIACIÓN COMO MODELO TEÓRICO DEL TRABAJO SOCIAL

Teniendo en cuenta las bases que sustentan los modelos teóricos de trabajo social y tomando como referente las siguientes dimensiones que son consideradas a la hora de proponer un modelo de actuación como modelo teórico de trabajo social. Para ello y siguiendo a Rodríguez (2012: 30-33) vamos a relacionar cada una de las dimensiones del proceso de mediación citadas anteriormente con las bases teóricas y filosóficas del modelo de mediación y su concomitancia con el trabajo social:

1. *El tipo de fenómenos a los que el modelo se dirige, ya sea de los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.*

El modelo de mediación se dirige a los conflictos interpersonales, entre dos o más personas, integrando a parejas, familias, grupos y comunidades donde las personas comprometidas en los mismos estiman que sus intereses son inadecuados o incompatibles y requieren ponerse de acuerdo. Se ocupa por tanto de los conflictos derivados de las relaciones entre dos o más personas, siendo aplicables tanto a conflictos derivados de las relaciones familiares como a los procedentes de relaciones de vecindad o de diversos grupos interculturales, o conflictos del grupo de iguales en el área escolar, o conflictos entre dos o más profesionales, conflictos del área sanitaria entre médico y paciente...

El fenómeno del que se encarga la mediación está en perfecta concordia y armonía con las competencias propias de los trabajadores sociales, en concreto con la que hace referencia 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.

2. La naturaleza de la intervención del trabajo social por medio del modelo: los objetivos tanto a corto, medio o largo plazo y los principios inspiradores de la acción que caracterizan al modelo y los procedimientos, métodos y técnicas.

La intervención del trabajo social por medio del modelo de mediación debe tener su base en el principio del reconocimiento de las personas como capaces de gestionar adecuadamente y resolver sus propios conflictos, siendo ellas mismas las responsables de la construcción del conflicto que les ocupa, por lo tanto también serán las responsables de su solución.

En su función de mediación, reconocida como propia de los trabajadores sociales, se considera como objetivo fundamental el acercar, aproximar las posturas de las partes involucradas en el conflicto con el propósito de facilitar que sean las partes por sí mismas las que logren la resolución del mismo.

Por lo que, si bien a corto y medio plazo se pretende conseguir transformar la relación conflictiva en una relación satisfactoria entre las partes, el objetivo a largo plazo es prever un futuro que permita que dicha relación se mantenga de forma satisfactoria según sus miembros; sin duda alguna esto se consigue a través del aprendizaje que las partes obtienen con la aplicación del proceso de mediación, donde a través de su propia experiencia como protagonistas del cambio, son capaces de gestionar por sí mismos conflictos en el futuro.

Para todo ello el modelo de mediación tal y como se ha planteado, *supra*, dispone de método y técnicas adecuadas para conseguirlo.

3. El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del trabajo social y también los principios de ayuda.

La mediación considera el conflicto como una oportunidad para el cambio. Por ello es analizado desde las posiciones que mantienen las partes frente al mismo, los intereses en juego y las necesidades de cada una de las partes que deben ser tenidas en cuenta.

El objetivo de la intervención desde la mediación es conseguir el equilibrio entre los sujetos en conflicto de forma que garantice una buena relación en el futuro. Todo ello es plenamente congruente con los objetivos de la intervención en trabajo social donde se destaca el conseguir el bienestar de los individuos ayudándolos en su desarrollo personal y en la resolución de sus conflictos, tal y como refiere uno de los principios de la Declaración Internacional de Principios éticos de la Federación Internacional de trabajadores sociales (1999).

4. La sociología de la práctica contenida en el modelo, a saber, el modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados “profesionales”.

La práctica del modelo de mediación se considera una práctica profesionalizada y llevada a cabo por profesionales mediadores reconocida en las legislaciones de los distintos ámbitos internacionales tales como, en el ámbito de la Unión Europea a través de su *Recomendación R (98) 1*, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998 y ratificado por el Gobierno de España en 1999, en el *Libro Verde* sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, en 1999; dispone igualmente de un *Código de Conducta Europeo para los Mediadores* de abril de 2004 y *Directiva 2008/52 C* del Parlamento Europeo y del Consejo datada el 21 de mayo del 2008.

5. La naturaleza de los medios o marcos institucionales donde el modelo es empleado.

El marco institucional en el que se puede utilizar el modelo de mediación como modelo de intervención de trabajo social sería dentro de las diversas instituciones de Servicios Sociales, tanto los de Atención Primaria en sus respectivos programas (Programa Social de Zona, Programa de Convivencia Familiar y Programa de Actuación Comunitaria) como en los Servicios Sociales Especializados en las Áreas de Actuación de Dependencia, Salud, Educación, justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales (Rodríguez, 2012: 31).

6. Los valores y la ética subyacente en el modelo de práctica.

En la base del modelo de mediación se encuentra la creencia de que las personas por sí mismas son capaces de resolver los conflictos derivados de sus relaciones interpersonales y son ellas las verdaderas protagonistas durante todo el proceso de la gestión y resolución de los mismos.

Se considera a la persona como el verdadero agente de cambio que será el responsable de la búsqueda de soluciones.

El trabajador social desde su función mediadora será el profesional que le proporcione el espacio para la reflexión necesaria hasta alcanzar el consenso y la armonía.

Al conflicto se le atribuye el valor positivo de ser el inicio del cambio ya que se valora al conflicto en su doble significado de oportunidad y cambio. Asimismo subyace la creencia de que la sociedad debe emplear medios alternativos a la violencia y a los sistemas adversariales, pues básicamente desde el diálogo y la voluntad de consenso se podrá alcanzar la paz, pasando a ser uno de los pilares esenciales de la creencia de utilizar el modelo de mediación como modelo teórico de trabajo social.

7. La manera en cómo se concibe en el modelo al individuo que sufre o padece el problema.

Aquí nos estamos refiriendo a las diversas concepciones según las que se atribuye las causas de las dificultades. Detalla y reconoce la naturaleza y la fuerza de las capacidades de las personas para hacer frente a sus problemas.

A lo largo de esta exposición se ha plasmado notoriamente cómo se valora al individuo desde sus fortalezas, a quien se le considera cómplice de la construcción del conflicto y por tanto, el agente del cambio básico para la búsqueda de soluciones del mismo.

El modelo de mediación se centra fundamentalmente en el *empowerment* o búsqueda del apoderamiento de la persona, es decir, hacer que la persona se sienta con fuerza suficiente para poder hacer frente a la situación y buscar alternativas gracias al reconocimiento del otro. Las mejores capacidades de las personas y sus actitudes

positivas relacionadas con el cambio se deben hallar a lo largo del proceso para alcanzar la satisfacción en la resolución del conflicto.

8. *La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda.*

El trabajador social, en su función de mediación, debe considerar sin duda alguna a la persona como protagonista de todo el proceso. Esto significa que el profesional asume lo que se designa como “el tercer lado”, es decir, la tercera perspectiva sobre el conflicto diferente a las circunstancias de las partes. La postura del profesional que va a tramitar el conflicto desde el modelo de mediación debe ser imparcial, neutral y de respeto de la confidencialidad de acuerdo a los principios de actuación comentados en el apartado correspondiente de este trabajo (Rodríguez, 2012: 32).

En suma, lo expuesto anteriormente nos posibilita aclarar y por ende concretar que el modelo de mediación puede ser considerado modelo teórico del trabajo social recalcando de una forma especial que el modelo de mediación:

- Comparte los principios básicos del trabajo social subrayando la individualización, entendiéndola por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a las decisiones.
- Comparte como el trabajo social, la búsqueda a lo largo del proceso de intervención de “lo mejor de la persona” lo que le va a facilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos.
- Comparte uno de los objetivos sustanciales del trabajo social: alcanzar el bienestar de las personas desde el apoyo individualizado por medio de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales.
- Comparte con el trabajo social los contextos de intervención: El modelo de mediación aporta su efectividad en los diversos ámbitos de actuación de los trabajadores sociales, siendo un apreciado referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en las áreas de actuación: Educación, Justicia,

Salud, Desarrollo y Cooperación, Servicios Sociales y sus diferentes programas (Familia, Dependencia, Participación social), vivienda y otros.

- Comparte con el trabajo social la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales estimándolo desde una visión positiva: la oportunidad para el cambio.
- Comparte con el trabajo social la coherencia de trabajar en el presente mirando hacia el futuro, siendo ambos, mediación y trabajo social, los pilares para la cultura de la paz.

3.5. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO MEDIADOR EN TRABAJO SOCIAL

La actuación mediadora dentro del trabajo social, bien como parte de equipos interdisciplinarios bien como instrumento en la acción institucional debe poseer una estructura determinada y definida dentro del proceso de intervención social. Para ello, es necesario que en todo el proceso en el que nos hallamos inmersos esté nítida la competencia y la función del mediador, el cual deberá conocer de manera detallada las características de la mediación así como sus etapas de desarrollo, con la finalidad de que su actuación sea efectiva para la intervención en “el conflicto” por parte del trabajo social. Si bien es cierto y por lo tanto debemos tener presente que el orden de las etapas no es estrictamente lineal, adecuándose no sólo a los rasgos de las partes implicadas sino también a la propia naturaleza del conflicto. Pero cuando la actuación de mediación haya llegado a su fin, todas estas fases deben haber sido completadas, como un verdadero *proceso de intervención social* (Riquelme, 2010: 33).

3.5.1. *El conflicto y la mediación*

Como señala Rozemblum, “el conflicto ocurre en todas partes. Si se maneja de modo efectivo, puede convertirse en una experiencia positiva de aprendizaje” (2007: 15-16).

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, concretamente en el capítulo I, consideramos necesario volver a traer a colación que la mediación constituye un proceso metodológico, no adversarial y voluntario, de gestión de conflictos, basado en la intervención de un tercero neutral, el mediador, con la función de ayudar a que las partes en conflicto puedan negociar desde la colaboración, una resolución del mismo satisfactoria para todos.

Las distintas experiencias desarrolladas en este sentido, revelan que este proceso es un excelente método para solventar problemas sociales de diversa índole (familiar, económica, comunitaria o institucional) eludiendo la judicialización del litigio, satisfaciendo las posibles necesidades de las partes, y reforzando la cooperación y el consenso.

En esta línea, Rozemblum apunta los *elementos positivos* del proceso de mediación, tales como:

- Ambiente pacífico.
- Procedimiento confidencial.
- Genera aperturas de diálogo.
- Las partes retienen el poder en la toma de decisiones.
- Las partes convienen las formas y tiempos de acuerdo.
- Busca un arreglo beneficioso para todas las partes.
- Favorece la asunción de responsabilidades.
- Ayuda a la capitalización de las experiencias positivas.
- Aclara la comunicación y
- Favorece las relaciones (2007: 16-17).

Nos encontramos, por la tanto, como ya veníamos apuntando, ante un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución negociada y pacífica de los conflictos, donde las partes confrontadas son reunidas por un tercero neutral y mediador, por un

mediador profesional sin poder de decisión que los asiste en busca de un acuerdo que aprecie los intereses de cada una de ellas.

Moore define este proceso como “la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (Moore, 1995: 45-46). De esta definición que nos aporta Moore extraemos los principales rasgos del proceso como se explica a continuación:

En primer lugar, el proceso supone una *intervención* una “incorporación a un sistema dinámico de relaciones, independientemente del interventor”, bajo la intervención de un tercero, el mediador, que puede modificar la dinámica de poder en las relaciones conflictivas, e influir en las formas de comportamiento de las partes en litigio.

En segundo lugar, el proceso es siempre voluntario, no estando en ningún caso las partes obligadas a negociar.

En tercer lugar, debe ser un proceso aceptable por todas las partes, atendiendo a la disposición que tienen aquellas a permitir que un tercero se incorpore a un conflicto y les ayude a alcanzar una solución acordada.

En cuarto lugar, este proceso debe estar caracterizado por la neutralidad e imparcialidad del profesional, respetado en todo momento los intereses y las decisiones de las partes en negociación.

Y por último, la autoridad en todo el proceso reside en las partes negociadoras, nunca en el mediador, aunque es el experto, el poder de aplicarlo o no radica en la voluntad de las partes.

Pero como señalan Diez y Tapia, este proceso debe delimitar un “*espacio de la Mediación*” profesional, concreto y determinado; un espacio que “otorga significados a los sucesos” que en él se suceden, y “apto para analizar problemas y tomar decisiones” (Diez y Tapia, 2004: 33-37). Las funciones de este espacio son las siguientes:

- A. Recurso para la “conexión personal”.
- B. Instrumento para la creación de confianza.
- C. Herramienta de trabajo, neutral, temporal y contingente.

3.5.2. *Los objetivos de la mediación en la intervención social*

El objetivo esencial del proceso de mediación es facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto incrementando el respeto y la confianza entre aquellas, subsanando las percepciones e informaciones incorrectas que se puedan dar o se puedan tener respecto al conflicto o entre los implicados en este, creando así un marco que facilite la comunicación entre las partes y la modificación de la situación conflictiva.

Desde este objetivo fundamental y general que debe estar presente en todo proceso de mediación, y siguiendo a Moore, se puede extraer determinados objetivos específicos inmersos en el proceso, siendo los siguientes:

- Enseñar los efectos y la dinámica de la Mediación en la negociación como instrumentos de resolución de disputas.
- Iniciar el desarrollo de una explicación teórica de la práctica actual de la Mediación en función de su aplicación en diferentes áreas y contextos.
- Administrar a los profesionales de la mediación las técnicas concretas y eficaces que faciliten a las partes la auto resolución de sus disputas.

Estos objetivos nos llevan a una serie de funciones básicas, que el mediador debe desenvolver de manera contextual en el proceso, entre ellas destacamos:

- Iniciar canales de comunicación eficaces.
- Ayudar a las partes a reconocer los derechos de los otros.

- Facilitar el proceso proporcionando un procedimiento eficaz de resolución.
- Enseñar a las partes las formas de negociación.
- Multiplicar los recursos y vincular a las partes con los expertos.
- Convertirse en “agente de la realidad” para mostrar soluciones viables y reales.
- Ser el líder que toma la iniciativa para promover la negociación mediante sugerencias de procedimiento (Moore, 1995: 50-52).

Los objetivos que hemos citado con anterioridad, según Díez y Tapia, se constituyen en los tres niveles básicos de trabajo e intervención en mediación:

- A. Trabajo en el nivel de las personas: intervención con las “personas concretas, determinadas”, diagnosticando sus intereses y necesidades, pero manteniendo siempre la imparcialidad, la neutralidad y la voluntad de las mismas.
- B. Trabajo en el nivel de las relaciones: intervención en el conjunto de relaciones propuestas en la mesa de negociaciones, revelando un proceso dinámico y único.
- C. Trabajo con el nivel del problema: intervenir con las partes para ayudarlas a realizar un análisis completo y racional del problema objeto del conflicto, atendiendo la forma de afrontarlo que tiene cada parte, legitimando de forma ecuánime las opciones de cada una, y proporcionándole la ayuda necesaria para superar los impedimentos que puedan aparecer en el transcurso del proceso (Díez y Tapia, 2004: 171-178).

3.5.3. *Los principios de la mediación en la intervención social*

El proceso de mediación dentro del proceso de intervención en trabajo social debe regirse, de manera general y al menos, por los siguientes principios de actuación:

- *Independencia y autonomía*: el poder de decisión lo ejercen las propias partes. Son los propios implicados los que dirigen y establecen las decisiones; ellos

mismos buscan la solución al conflicto con la ayuda del mediador, quién no podrá imponer un determinado acuerdo.

- *Equidad y neutralidad*: antes de iniciar el proceso, el mediador debe preguntarse si existe o no la presencia de alguna situación o circunstancia que sea susceptible de generar parcialidad en el desarrollo de la misma. Por ello, el mediador no podrá tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, para eludir su posible alianza con algunas de las partes.
- *Libertad y voluntariedad*: el proceso requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La Mediación nunca debe imponerse, ni se puede obligar a nadie a llegar a acuerdos para la resolución de un conflicto; las partes, igualmente podrán abandonar el proceso en cualquier momento, sin perjuicio alguno para la parte que tomase la decisión.
- *Transparencia*: solo por medio de este principio se puede garantizar la eficacia y la protección de los derechos de las partes en conflicto, tanto en el organismo responsable como en el transcurso de todo el procedimiento. Tres son las claves de la transparencia:
 - la información
 - la eficacia y
 - la equidady varios son los medios para su obtención, tales como: la comunicación por escrito, la descripción exacta de reglas y normas, el respeto a la legalidad vigente, etc.
- *Confidencialidad*: durante el proceso, los intervinientes deben mantener la privacidad y discreción más absoluta sobre las negociaciones llevadas a cabo, teniendo la misma garantía por parte de la persona del mediador, no siendo utilizada la información obtenida ante un tribunal. Salvo que las partes mediante mutuo acuerdo lo autoricen, el mediador no deberá revelar lo sucedido en el proceso.
- *Eficacia*: el mediador debe asegurar que las medidas emprendidas sean adecuadas, que cumplan con las exigencias de los participantes, y que puedan ser sustituidas por las que se consideren más efectivas.

- *Contradicción*: este principio significa que todas las partes interesadas puedan dar su punto de vista y que tanto el Mediador como el organismo responsable tengan conocimiento de todos los hechos, de las posturas y de las opiniones de los expertos. De esta forma, se garantiza que las partes se puedan negar a aceptar aquellos aspectos que entren en contradicción con sus intereses y que puedan formular las alegaciones que consideren oportunas.
- *Legalidad*: en todo momento, el proceso mediador debe atenerse a los principios legales, generales del país y a los específicos del organismo. En el proceso de intervención en trabajo social se deberá tener presente el Código Deontológico del trabajo social, así como todas aquellas normas a las que tengan y deban estar sujetos los trabajadores sociales por su profesión.
- *Representación*: el procedimiento debe respetar el derecho de las partes a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas y en cada una de sus partes (Riquelme, 2010: 35-37).

Marta Blanco señala que junto con los principios expuestos con anterioridad, existen otros aspectos que no se deben obviar y por lo tanto se deben tener en presentes en el proceso de mediación, los cuales nos permiten delimitar correctamente la actuación profesional, estos son:

1. La inactividad de las partes conlleva la suspensión del proceso.
2. Existe la posibilidad de acordar medidas cautelares en la Mediación.
3. Es necesaria la flexibilidad y la igualdad en la representación de las pruebas en el proceso mediador.
4. Hay que respetar los plazos para emitir las decisiones por parte del Mediador.
5. Se deben analizar, antes de su superación, los obstáculos en la actuación del Mediador, con especial atención en las presiones internas (fases, partes, etc.) y externas (tiempos, organismos, etc.) (Blanco, 2005: 403-409).

3.5.4. *El proceso de la mediación en la intervención social*

Las fases que componen el proceso mediador en trabajo social son las mismas que las constituyen el proceso general de intervención en mediación, por lo que para no reincidir y recaer en la redundancia nos remitimos al capítulo I, epígrafe 1.7 de este trabajo donde se explican con detenimiento cada una de las fases que conforman el proceso mediador que son con exactitud las mismas que regirán aquel.

Reiterando lo dicho, el documento marco “*Trabajo Social y Mediación*” elaborado por el CGTS, en enero 2015, establece que el proceso de mediación llevado a cabo desde la óptica del trabajo social, se rige por las mismas reglas y principios que establece la ley para el procedimiento general de mediación.

3.6. PANORAMA ACTUAL PARA EL EJERCICIO DE LA MEDIACIÓN POR LOS TRABAJADORES SOCIALES

3.6.1. *La formación en mediación del trabajador social para su actividad profesional*

La incorporación de la mediación en los planes formativos de trabajo social, se acredita por el claro y diáfano auge que esta materia ha tenido en los últimos años. La mediación y la conflictología, se han ido introduciendo en los diversos planes de estudios de trabajo social conforme éstos han sido reformados, a través de asignaturas optativas en su gran mayoría, que resultan de todo insuficientes ante las demandas formativas que cada vez son más amplias y específicas (Rondón y Cosano, 2010).

En el contexto del *Espacio Europeo de Educación Superior* (EEES), los planes de estudio deben permitir adquirir los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las funciones profesionales, entre las cuales se halla la mediación. Esta disposición se encuentra en el *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social* (2004: 10-20).

Para reforzar el papel de la mediación en los estudios de Trabajo Social, con posterioridad, la ANECA (2008) establece en el *Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales de Máster y Doctor (VERIFICA)* la necesidad de incluir contenidos vinculados a la cultura de la paz y los valores democráticos, en los que se encuadra la epistemología de la mediación. Para cumplir este objetivo es de vital importancia incluir las competencias generales y transversales de los estudios de grado, referencias a la cultura de la paz y no violencia, para el impulso de los valores propios de la mediación, vinculados con la comunicación, la gestión pacífica de los conflictos, potenciando la naturaleza humana, valores que tienen una clara conexión con el trabajo social.

Estas recomendaciones fueron recogidas en el documento “La formación universitaria en Trabajo Social. Criterios para el diseño de planes de estudios de Títulos de Grado en Trabajo Social” aprobado por la Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social en Barcelona (2007). En este documento se señala la necesidad de incluir la mediación como estrategia de resolución de conflictos para el trabajo social.

La legalidad de este convenio, lo convierten en el marco o punto de referencia para la elaboración de los Títulos de Grado en Trabajo Social en las universidades españolas.

En esta declaración contemplamos que la mediación aparece tipificada entre las competencias necesarias para el correcto desarrollo de las funciones profesionales del Trabajo Social, siendo por tanto una de las capacidades que debe adquirir en su formación (Rondón y Alemán, 2011: 26-27).

Para detallar las competencias, el libro blanco aprobado por la ANECA, incluye un anexo, con las competencias del trabajo social, elaborado en el Reino Unido, en mayo de 2002.⁸³ Estas competencias, están igualmente reconocidas por la ANECA y asientan el papel de la mediación en la formación de los trabajadores sociales en el Reino Unido, al precisar también competencias relativas a la mediación.

⁸³ Este documento denominado “National occupational Standard for Social Work”, mayo de 2002. Leeds, Topss England 2004. Puede encontrarse en <http://www.topssengland.net/files>.

Según estas recomendaciones, al finalizar sus estudios el trabajador social deberá utilizar la mediación para asistir en la resolución de conflictos.

De este documento inglés se deriva también la importancia de la mediación en la formación del trabajo social, no obstante se contemplan asimismo otras opciones, como mediadores profesionales o externos, que en su libre ejercicio, puedan tramitar y gestionar los conflictos que sucedan en el seno de las organizaciones donde se encuentren.

En la misma línea de análisis en torno a la importancia que la formación en mediación tiene en el resto de Europa, en el *Documento de Referencia profesional de los Asistentes Sociales de Servicio Francés de 2004*⁸⁴, pensado también como elemental para desarrollar los planes de estudio en Francia, se hacen referencias explícitas a la mediación. Se determina la necesidad de saber utilizar las técnicas de gestión de conflictos para adquirir las competencias imprescindibles para el ejercicio del Trabajo Social (Rondón y Alemán, 2011: 28).

Recientemente, en enero del 2015, el Consejo General del Trabajo Social, junto con el Consejo Andaluz y la *Comisión intercolegial de Mediación* integrada por 18 Colegios Profesionales (Alicante, Almería, Badajoz, Cáceres, Cádiz, Cantabria, Castilla La Mancha, Cataluña, Galicia, Jaén, La Rioja, León, Madrid, Málaga, Navarra, Sevilla, Tenerife, Valencia) publican el Documento Marco "*Trabajo Social y Mediación*", el presente documento recoge las líneas de trabajo a seguir desde la estructura colegial en el nuevo contexto legal y el marco de actuación de los profesionales del trabajo social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este documento pretende ser una herramienta para la defensa de la imagen del trabajador social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la mediación como acción profesional. El documento también recoge la propuesta de incluir en el Código Deontológico de los Trabajadores Sociales, un anexo con un Código de

⁸⁴ Este documento fue aprobado por el Decreto de 24 junio de 2004, relativo al diploma de Estado de Asistente de Servicio Social, por parte del Ministerio del empleo, el Trabajo y la Cohesión Social de la República Francesa.

Conductas para los trabajadores sociales durante el ejercicio de la mediación como acción profesional específica (documento marco, 2015: 5-6).

Del análisis de los citados documentos podemos concluir que la formación en mediación y técnicas de resolución de conflictos es una de las competencias requeridas, para el perfil del trabajador y la trabajadora social en el Siglo XXI.

3.6.2. *La incorporación de la mediación en los nuevos títulos de grado de trabajo social*

Con los avances legislativos llevados a cabo sobre la mediación familiar en los últimos años y el desarrollo normativo que implica la implantación de los nuevos estudios de Grado en Trabajo Social, en función de las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior y por ende de la Declaración de Bolonia, las Universidades españolas que han adaptado los antiguos estudios de Diplomado en Trabajo Social, han incorporado en los nuevos planes la mediación como formación, en algunos casos como materia optativa en otros como materia obligatoria.

A continuación mostramos el catálogo de las 29 universidades públicas españolas que imparten el Grado en Trabajo Social bajo las exigencias del plan de Bolonia así como aquellas que contemplan la mediación como parte de su formación académica:

Tabla 3. *Listado de Universidades Españolas con Grado en Trabajo Social y formación académica en Mediación*

| Universidad | Provincia | Centro | Plazas | Mediación como asignatura optativa | Mediación Como asignatura obligatoria | Máster en Mediación/ Equivalente * |
|--------------------|------------------|---------------|---------------|---|--|---|
|--------------------|------------------|---------------|---------------|---|--|---|

Capítulo III. La mediación y el trabajo social

| | | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------|--|-----|----------|--------|-------------------|
| Universidad de Alicante | Alicante | Escuela Universitaria de Trabajo Social | 160 | - | - | Sí (1), a (3) |
| Universidad de Almería | Almería | Centro Universitario Adscrito de Trabajo social | 225 | - | - | Si (2) |
| Universidad de Barcelona | Barcelona | Facultad de Pedagogía | 240 | - | - | Sí (1), a (2) |
| Universidad de Cádiz | Cádiz | Escuela Universitaria Relaciones Laborales, Trabajo Social y Turismo | 100 | - | - | Sí (1) a |
| Universidad de Castilla-La Mancha | Cuenca | Facultad de Trabajo Social | 140 | - | - | Si (1) A |
| Universidad de Castilla-La Mancha | Talavera de la Reina | Facultad de Ciencias Sociales | 70 | 4,5 ECTS | - | - |
| Universidad Complutense de Madrid | Madrid | Escuela Universitaria de Trabajo S | 350 | 6 ECTS | - | Sí (1), a (2) (3) |
| Universidad de Girona | Girona | Facultad de Educación y Psicología | 60 | 3 ECTS | - | - |
| Universidad de Granada | Granada | Escuela Universitaria de Trabajo Social | 180 | - | - | Sí (2) |
| Universidad de Huelva | Huelva | Escuela Universitaria de Trabajo Social | 130 | - | - | Sí (1) |
| Universidad de las Islas Baleares | Islas Baleares | Facultad de Filosofía y Letras | 74 | 3 ECTS | 6 ECTS | Sí (1) (3) a |
| Universidad de Jaén | Jaén | Facultad de Trabajo Social | 140 | - | 6 ECTS | Sí (3) |
| Universidad de La laguna | Santa Cruz de Tenerife | Facultad de | 120 | 6 ECTS | - | Sí (1) |

| | | | | | | |
|--|------------|---|-----------------------|--------|--------|---------------|
| | | Ciencias Políticas y Sociales | | | | |
| Universidad de Lleida | Lleida | Facultad de Ciencias de la Educación | 80 | 6 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de León | León | Escuela Universitaria de Trabajo Social | 60 | - | - | Sí (3) |
| Universidad de Málaga | Málaga | Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo | 125 | 6 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de Murcia | Murcia | Escuela Universitaria de Trabajo Social | 140 | 3 ECTS | - | Si (1)a |
| Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) | Madrid | Facultad de Educación | Sin límites de Plazas | 6 ECTS | - | Sí (1) (3) |
| Universidad de Oviedo | Asturias | Escuela de Trabajo Social | Sin límites de plazas | - | 6 ECTS | Sí (2) (3) |
| Universidad de Pablo Olavide | Sevilla | Facultad de Ciencias Sociales | 218 | - | - | Sí (1) |
| Universidad del País Vasco | Vizcaya | Escuela universitaria de Trabajo Social | 123 | 6 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de las Palmas de G.C. | Las Palmas | Facultad Ciencias sociales y jurídicas | 110 | 3 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad Pública de Navarra | Navarra | Facultad de Ciencias Humanas y Sociales | 50 | - | - | Sí (1) |
| Universidad Roviri i Virgili de | Tarragona | Facultad de Ciencias Jurídicas | 80 | 6 ECTS | - | Sí (1)a |
| Universidad de Salamanca | Salamanca | Facultad de Ciencias Sociales | 100 | 4 ECTS | - | Sí (2) |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|--|-----|--------|---|-----------------|
| Universidad de Santiago de Compostela | La Coruña | Centro Adscrito:E.U de Trabajo Social | 90 | 6 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de Valladolid | Valladolid | Facultad de Educación y Trabajo S | 80 | 6 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de Vigo | Pontevedra | Facultad de Ciencias de la Educación | 75 | 4 ECTS | - | Sí (1) |
| Universidad de Zaragoza | Zaragoza | Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo | 180 | 5 ECTS | - | Si (1) (3) a |

Fuente: elaboración propia

*Máster en Mediación o equivalente: posgrado, curso de especialización, experto universitario o título propio:

- (1) Máster Universitario o posgrado
- (2) Título propio o Máster propio.
- (3) Cursos de especialización, especialista universitario.

a) Máster universitario y programa de doctorado "Intervención Social y Mediación" o equivalente, impartido por la Facultad de Trabajo Social (oficial).

De las universidades públicas citadas con anterioridad, el 69% de las mismas proponen la asignatura de mediación como parte de su formación académica para el curso 2013-2014, frente a un 31% que no la contiene dentro de su catálogo académico, ello no es óbice para que en años venideros incluyan la citada materia dentro de su guía docente y la oferten en cursos próximos.

Como dato relevante destacamos que de las facultades que imparten el grado en trabajo social en nuestra Comunidad Autónoma, todas ellas contemplan en sus planes docentes la asignatura de mediación, así como, un máster en mediación o equivalente, disponiendo de este modo de una formación concreta y específica.

En cuanto a las materias referidas en los grados a la mediación, encontramos ofertadas las materias denominadas:

- La mediación como herramienta de intervención en el Trabajo Social.
- Trabajo Social y Mediación.
- Trabajo Social en Mediación Social.
- Mediación e Intervención Social.
- Orientación y Mediación Familiar.
- Habilidades Sociales y de Comunicación en Trabajo Social.
- Mediación Comunitaria.
- Mediación Intercultural
- Mediación Escolar.
- Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- Conflicto Psicosocial y Mediación.
- El Trabajo Social en los Procesos de Mediación.
- Mediación y Resolución de Conflictos.

Rondón y Alemán, agrupan las asignaturas específicas de mediación en tres grandes áreas o módulos:

1. *Mediación Social*. La componen todas las asignaturas relacionadas con la Mediación y Conflictología en general y sus aplicaciones o intersecciones con el Trabajo Social.
2. *Habilidades Sociales y Comunicación*. Se trata de asignaturas que capacitan para la metodología y técnicas de intervención en mediación.
3. *Mediación especializada*. Son asignaturas específicas de corta duración y casi siempre de carácter optativo, que se aplican en sectores o ámbitos de la Mediación: como Mediación Educativa, Intercultural o Comunitaria...

(Rondón y Alemán, 2011: 29)

De los objetivos y resultados que se desprenden de una formación concreta y específica, se traducen en competencias, es decir, en capacidades de poner en práctica los

diferentes conocimientos, habilidades, adquiridos durante el proceso formativo en el ámbito laboral. Siguiendo la clasificación del informe Tunning (Rondón, 2010) las competencias deben adquirir los estudiantes y los ya graduados en Trabajo Social en materia de mediación son las siguientes:

- Competencias sistémicas: Relacionadas con el trabajo en equipo. Habilidades para las relaciones interpersonales. Capacidad de análisis, de gestión de la información y toma de decisiones.
- Competencias instrumentales: Capacidad para identificar el conflicto, su importancia como base para la mediación. Capacidad para gestionar y administrar la mediación. Técnicas y habilidades de comunicación para la negociación entre las partes en conflicto.
- Competencias interpersonales: Comprende la relación del conflicto con el entorno. Fomenta la comunicación humana y la interacción social.
(Rondón y García-Longoria, 2012: 90).

La formación de los trabajadores sociales debe ser una formación integral que atienda tanto a contenidos disciplinares, competenciales y actitudinales que contribuyan a generar profesionales que conozcan y sean capaces de analizar el medio en el que trabajan.

Del recorrido efectuado por los nuevos títulos de Grado en Trabajo Social ofertados en las diferentes universidades públicas españolas, se pueden deducir las competencias tanto generales como específicas en mediación y gestión de conflictos para el Trabajo Social, que exponemos a continuación en los cuadros 1 y 2 respectivamente.

Cuadro nº 1. Competencias genéricas en Mediación para el trabajo social

| |
|--|
| Utiliza la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos |
|--|

| |
|---|
| Utiliza la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución complementaria de conflictos en diversos ámbitos, tales como el familiar, escolar, comunitario e intercultural |
|---|

Capítulo III. La mediación y el trabajo social

| |
|---|
| Trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización como la técnica específica de la mediación |
| Adquiere competencias de comunicación y reflexión |

Fuente: Rondón, 2011.

Cuadro n° 2. Competencias específicas en Mediación para el trabajo social

| |
|--|
| Conoce y comprende la naturaleza y estructura del conflicto y las características de los distintos sistemas de resolución del mismo |
| Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora, así como la estructura del proceso y técnicas que utilizan |
| Conoce y comprende las posibilidades y el modo de intervenir en mediación en contextos tan diversos como la familia, escuela, interculturalidad o en el ámbito penal de los menores y de adultos |
| Sabe valorar la importancia que la mediación tiene para el Trabajo Social como importante recurso de intervención comunitaria |
| Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos planteados en el contexto profesional |
| Valora de forma constructiva los conflictos interpersonales intra e intergrupales y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten su gestión |
| Utiliza los conocimientos conforme a los códigos de ética de la disciplina, siendo capaz de posicionarse en roles de mediación si la situación lo requiere |
| Conoce los fundamentos básicos de la mediación como estrategia de intervención para la resolución de conflictos, aplicando las estrategias y técnicas adecuadas |
| Promueve la mediación y la igualdad de género y en diversidad funcional, el respeto y el diálogo intercultural, como medio para el enriquecimiento de las personas y comunidades |
| Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación |
| Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares, en especial entre cónyuges y en relación con los menores |

| |
|--|
| Es capaz de participar dentro de equipos interdisciplinarios, con el fin de establecer acuerdos de cooperación y abordar de manera constructiva los posibles acuerdos |
| Comprende el significado de la mediación como mecanismos de resolución extrajudicial de los conflictos |
| Comprende los mecanismos de mediación intercultural que requieren las nuevas normas de conflictividad de las sociedades diversas y complejas |
| Trata las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético y ejerce funciones de mediación entre personas y grupos |
| Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación |
| Gestiona conflictos, dilemas y problemas éticos complejos, identificando los mismos, diseñando estrategias de resolución o superación y reflexionando y valorando sus resultados |
| Sabe interactuar eficazmente con las personas, mostrar empatía y capacidad de mediación en la resolución de conflictos |
| Tiene adquiridas habilidades sociales para las relaciones interpersonales |

Fuente: Rondón, 2011

Tras estas líneas se puede observar que la formación en mediación está garantizada en los futuros trabajadores sociales.

3.6.3. *La formación del trabajador social para ejercer como mediador*

La actuación del trabajador social como profesional de la mediación tiene unas características concretas y determinadas. En este caso el trabajador social busca y se centra en la resolución y prevención de un conflicto específico, de manera que actúa exclusivamente en este rol derivando hacia otros servicios las problemáticas que puedan surgir por parte de las partes.

Es sabido que para ejercer como mediador se requiere de unas competencias específicas y especializadas. Estas competencias se pueden obtener en España por diversas vías:

- Cursos de especialización.
- Máster/es por título propio.
- Máster/es oficiales de las universidades.

Son muchas las Facultades y Escuelas de Trabajo Social en el territorio español que incluyen una formación concreta y específica de posgrado en este campo (tal y como citamos en el epígrafe 3.6.2, donde exponemos el catálogo de universidades españolas que imparten formación en mediación).

Por parte del Consejo General del Trabajo Social y de los propios Colegios profesionales de ámbito autonómico han fomentado, asimismo, desde hace varios años ya, esta formación específica.

Siguiendo a García-Longoria (2013), vamos a citar algunos ejemplos. En la Región de Murcia, la Universidad y el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales, a partir de la estructura de la Escuela de Práctica Social⁸⁵ incluyeron, ya en el año 1996, un Curso de Especialista en mediación Familiar que se completó en el año 1998 con un Máster de título propio que incluía una formación especializada de dos años de duración en Mediación Familiar y Social. Esta experiencia dio lugar a la aprobación en 2007 de un título de Máster Oficial en Mediación que se mantiene actualmente.

En el año 1997 se creó el Curso de Experto en Mediación Familiar de la Escuela, hoy Facultad, de Trabajo Social de la Universidad de Complutense. A partir de la década siguiente se incluyen cursos de especialización en Mediación en las diversas Escuelas y Facultades españolas de Trabajo Social como por ejemplo los casos de la Universidad de Barcelona, Santiago de Compostela o Pablo de Olavide de Sevilla.

⁸⁵ La Escuela de Práctica Social es una estructura Universitaria que está compuesta por la Facultad de Trabajo social y el Colegio profesional de Trabajadores Sociales de la Región de Murcia, que funciona desde 1999 y cuyo fin último es ofrecer una formación de posgrado a los trabajadores sociales.

Con la creciente promulgación de leyes Autonómicas de Mediación familiar en, la gran mayoría, de las Comunidades Autónomas fomentó la creación de instrumentos de mediación en los colegios profesionales con la creación de un Registro de Mediadores.

Algunos colegios profesionales de trabajadores sociales como los de Galicia o Valencia, entre otros, propulsaron a partir de la primera década del siglo XXI la formación especializada como mediadores de sus colegiados para poder cumplir con las exigencias fijadas por cada una de las leyes de Mediación Familiar y así incorporarse a los registros.

Cada año que pasa son más los cursos de Expertos en Mediación y de Másteres oficiales ofertados por las universidades españolas, así como también se ha ampliado el abanico formando mediadores en diferentes ámbitos: familiar, penal, escolar, intercultural, comunitario... para cumplir con las exigencias de una sociedad en constante cambio y evolución.

Actualmente, el 98% de las Universidades Públicas españolas cuentan con Másteres, Curso de Especialización o Títulos propios en Mediación. Como dato relevante podemos mencionar las facultades de Trabajo Social de Alicante, Cádiz o Murcia, entre otras, siendo éstas las encargadas de impartir el Máster de Mediación para su comunidad universitaria.

En lo que se refiere a la gestión de conflictos y mediación penal con menores, son ya varias las universidades españolas las que ofrecen la formación a través de Cursos de especialización, Máster o diploma de experto, tanto de forma presencial como online, a modo de ejemplo podemos citar la universidad de Valencia, Santiago de Compostela o la Rioja.

Con todo este bagaje formativo el colectivo de trabajo social tiene acumulado una amplia reserva de mediadores formados sobradamente como para cumplir las exigencias, para formar parte de los Registros de Mediadores, que impone el *Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre*, por el que se desarrollan determinados aspectos de la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*.

Exponemos a continuación las directrices generales que marca el *Real Decreto 980/2013*, de desarrollo de la *ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles*:

Como venimos apuntando en líneas anteriores, la formación del mediador constituye un requisito fundamental del mismo, ligado a la eficacia con la que ha de desempeñar su labor y que, además de la Ley, ampara la *Directiva 2008/52/CE*, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Esta norma europea establece la obligación de los Estados miembros de promover “la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente”.

Este real decreto parte de una concepción abierta de la formación, acorde a los principios de libre prestación de servicios y libre competencia que rigen la actuación de los mediadores. Por ello no se establecen requisitos estrictos o cerrados respecto a la configuración de esa formación, los cuales con carácter general han de estar relacionados con la titulación del mediador, su experiencia profesional y el ámbito en que preste sus servicios.

No obstante, dentro de esa concepción abierta de la formación sí parece necesario establecer algunas reglas básicas que preserven el objetivo de aquella de dotar a los profesionales de la cualificación idónea para practicar la mediación:

Una primera previsión sería la de sus contenidos generales (art 1 y 2).

La segunda se refiere a la distribución de esa formación de carácter teórico o práctico, queriéndose destacar la importancia de las prácticas como parte necesaria de la formación del mediador, que requerirá no sólo de la posesión de un conjunto de conocimientos, sino también del aprendizaje sobre la manera de conjugarlos (art.3 y 4).

La tercera es la duración mínima de la formación, que será de 100 horas de docencia efectiva (art.5).

Y el cuarto condicionamiento consiste en la exigencia de formación continua que el mediador también debe procurarse. Los mediadores deberán realizar una o varias actividades de formación continua en materia de mediación, de carácter eminentemente práctico, al menos cada cinco años, las cuales tendrán una duración total mínima de 20 horas (art. 6).

En cualquier caso, en virtud de los términos de la habilitación para su aprobación contenida en la *Ley 5/2012*, de 6 de julio, este *Real Decreto* se limita a regular los requisitos mínimos de esa formación, pero sin establecer de manera cerrada la que haya de realizar cada mediador.

El capítulo III de este *Real Decreto* se dedica a la publicidad de los mediadores que se articula a través de la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, dependiente del Ministerio de Justicia (art. 8 y ss).

La posibilidad de creación de este Registro está prevista en la disposición final octava de la *Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles* y como indica su nombre no sólo comprende los mediadores, sino también las instituciones de mediación.

La finalidad de este registro es facilitar la publicidad y la transparencia de la mediación, dando a conocer a los ciudadanos los datos relevantes que se refieren a la actividad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación. Para conseguir este propósito el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación se conforma como una base de datos informatizada a la que se accede gratuitamente a través del sitio web del Ministerio de Justicia.

El Consejo General del Trabajo Social y los Colegios Oficiales del Trabajo Social proponen en el *Documento Marco “Trabajo Social y Mediación”*, publicado en enero del 2015, la elaboración de un Registro Colegial de Mediadores del Trabajo Social, que debe entenderse como el listado de profesionales del trabajo social que se encuentran habilitados para conducir procesos de mediación. Se recomienda que el Registro sea de consulta gratuita desde la página web del Consejo General y/o de los Colegios Oficiales.

El objetivo debe ser garantizar que los trabajadores sociales que dirijan procesos de mediación, cuenten con unos estándares de calidad formativa que permitan prestar un servicio de calidad y que lleven a cabo el proceso de mediación conforme indica el Código Deontológico que rige a la profesión del trabajo social y el Código de Conducta para ejercicio de la mediación como acción profesional específica.

Asimismo sugieren que el Registro tenga un carácter público e informativo e incluya listados de colegiados/as de trabajo social de España interesados en actuar como mediadores, a fin de proveer de este servicio a órganos judiciales, entidades, administraciones o particulares, sin establecer turnos. El orden del listado se plantea que sea alfabético, empezando cada año de manera consecutiva (Documento Marco, 2015: 50-52).

Sin embargo, la regulación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación hace de él una pieza importante para reforzar la seguridad jurídica en este ámbito, en la medida que la inscripción en el mismo permitirá acreditar la condición de mediador, que plasmada en el acta inicial de una mediación será objeto de comprobación tanto por el notario que eleve a escritura pública el acuerdo de mediación, como el juez que proceda a la homologación judicial de tales acuerdos (art. 14).

A este respecto también debe recordarse la importancia de esta acreditación a fin de cumplir con lo dispuesto en la *Directiva 2008/52/CE* que impone a los Estados miembros el deber de garantizar que sus normas sobre plazos de caducidad y prescripción no impidan a las partes recurrir a los tribunales o al arbitraje en caso de que fracase su intento de mediación y en relación con cuestiones como la necesidad de que el principio de confidencialidad despliegue sus efectos en un posible proceso posterior entre las partes que previamente recurrieron a la mediación.

Y por último el capítulo IV se dedica a regular la obligación de aseguramiento que la ley impone a los mediadores y que se articula a través de un contrato de seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente a fin de cubrir los daños y perjuicios derivados de su actuación (art. 26 y ss.).

De forma paralela, se introduce la obligación de aseguramiento de la responsabilidad de las instituciones de mediación a que se refiere el artículo 14 de la *Ley 5/2012, de 6 de julio*, y que podrá derivarse bien de la designación del mediador bien del incumplimiento de las obligaciones que les incumben.

Queda patente con esta breve exposición que este *Reglamento* de aplicación de la *Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles* en cuanto a la extensión y características de la formación especializada requerida en mediación en España marca únicamente niveles mínimos.

Es obvio y evidente que la formación que incluye la especialización en mediación es más extensa y diferenciada que la propuesta de grado. En este caso se trata no sólo de afianzar los conocimientos adquiridos en la Titulación de Trabajo Social sino en ahondar en la materia de mediación tanto a nivel teórico como práctico. En los programas que diseñan las universidades, efectivamente la formación requiere de un año de estudios en materias que perfeccionen los conceptos, técnicas y procesos que requiere el mediador para el ejercicio de su actividad profesional. En este sentido es preciso y necesario adaptarse a los estándares y códigos deontológicos, ya tratados en otro punto de este trabajo, reconocidos en distintos niveles (Unión Europea, Asociaciones profesionales como la FITS, Naciones Unidas, etc.).

Por otro lado la formación incluye prácticas como mediador con actividades tales como el *role playing* (juego de rol) dentro de las aulas, prácticas de campo, como mediadores reales, en centros de mediación, con duración determinada así como la visualización de vídeos entre otras.

A modo de ejemplo, destacamos algunos de los programas de formación relevantes:

Por un lado, el Consejo General del Trabajo Social, los Colegios Profesionales, junto con las Escuelas de Trabajo Social se posicionan frente a la mediación, demostrando que la formación en Mediación de los trabajadores sociales se halla bien situada y respaldada, tanto desde el ámbito científico (Universidades) como desde el profesional (Consejo

General y Colegios de Trabajadores Sociales) quedando todo ello demostrado con la elaboración reciente del Documento Marco “Trabajo Social y Mediación”, enero 2015, en dicho documento se recomienda modular los cursos empezando por 100 horas. De esta manera los Colegios Profesionales y el CGTS estarían ajustados a la ley y se garantizaría una calidad en la formación. Se recomienda también que los contenidos mínimos de formación, abarquen elementos del estudio de la conflictología, el conocimiento del objeto de estudio y los métodos y técnicas aplicados a la resolución de conflicto (García-Longoria, 2013),

Cada Colegio podrá de forma independiente planificar módulos de especialización de menor duración en función de sus necesidades, los cuales, pudieran servir de reciclaje formativo anual (20h) en los parámetros que contempla la ley.

No obstante será necesario la realización de prácticas durante la formación, tanto de entrenamientos prácticos (simulaciones) como de prácticas realizadas en entidades, gabinetes o servicios con los que haya acuerdo de colaboración (Documento Marco, 2015: 28-31).

Por otro lado, el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid obtuvo, en junio del 2014, la homologación por parte del Ministerio de Justicia, como Centro de Formación en Mediación, en su programa oferta un *Curso de Especialista en Mediación y Resolución de Conflictos*, con una duración de 350 horas de contenidos teóricos y prácticos y cuyos destinatarios concretos son los Trabajadores Sociales y los profesionales que procedan del campo de las ciencias sociales.

Como dato significativo debemos traer a colación que Universidades como la Facultad de Ciencias del Trabajo de Cádiz responsable de impartir el Máster Universitario en Mediación o la Facultad de Trabajo Social de Murcia que ofrece un Posgrado Oficial en Intervención Social y Mediación, son estos sendos ejemplos, orientados a satisfacer las necesidades formativas de los profesionales del ámbito social y, en especial, del Trabajo Social.

Con los datos expuestos anteriormente y a modo de conclusión podemos decir que la formación que incluye la especialización en mediación es extensa y completa para una

adecuado aprendizaje de la profesión de mediador con la incorporación de las herramientas necesarias para la gestión de conflictos y, especialmente, habilidades de negociación y mediación para la práctica profesional habitual, así como de la adquisición de las aptitudes, actitudes y competencias necesarias para adquirir un perfil mediador.

TERCERA PARTE

TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN PENAL. EL TRABAJADOR SOCIAL COMO
MEDIADOR EN EL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN CON MENORES
INFRACTORES

4. CAPÍTULO CUARTO. LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO ESPAÑOL DE MENORES

4.1. MEDIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA, DOS CARAS DE LA MISMA MONEDA

Entre las actuales tendencias en el Derecho penal se encuentra la de la justicia restaurativa⁸⁶, de acuerdo con la Lode Walgrave, la justicia se puede clasificar según el elemento que se atiende con prioridad en: retributiva (el crimen); rehabilitadora (el delincuente), y restaurativa (la reparación del daño), siendo esta última una filosofía, una forma de entender la justicia (Walgrave, 2008), también conocida en España, como mediación penal.

La mediación es el lugar natural, el instrumento que resulta cualificado para esta idea de Justicia, por lo que consideramos necesario dar unas sencillas pinceladas de lo que se entiende por este nuevo paradigma, centrando seguidamente nuestro análisis en la mediación penal.

De hecho la justicia restaurativa nace en la década de los 70 del siglo XX porque desde ciertos sectores se considera que en muchos casos la justicia penal no da una resolución satisfactoria a los problemas surgidos. Uno de sus principales promotores fue Zehr, que elaboró en 1985 un trabajo sobre la justicia restaurativa, se trata del *Retributive Justice, Restorative Justice, alternative justice paradigm*.⁸⁷

El criminólogo británico Tony Marshall definió en 1999 la justicia restaurativa como “aquel proceso donde las partes involucradas en una específica ofensa resuelven

⁸⁶ Gordillo Santana apunta que el “término Justicia Restaurativa fue promovido en el Congreso Internacional de Criminología, celebrado en Budapest en 1993, y siguió cobrando importancia en los Congresos internacionales de Victimología de Adelaida (Australia) en 1994 y Ámsterdam en 1997”(cfr. Gordillo, L.F. (2007). *La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal*. Madrid:Iustel, pp-35-38.

⁸⁷Zehr, *Retributive Justice, Restorative Justice, alternative justice paradigm*, New Perspectives on Crime and Justice, Akron, PA: Mennonite Central Committee Office of Criminal Justice, September, 16p. 1985. Posteriormente publicó *Changing lenses*(Herald Press, Elkhart, Indiana, 1990, publicado en Español en 2012, *Cambiando de lente*, citado en esta obra), considerado el primer trabajo exhaustivo de discusión sobre la justicia restaurativa. Pueden seguirse las ideas del profesor Zerh en su blog: <http://www.emu.edu./now/restorative-justice/>

colectivamente cómo afrontar las consecuencias de la ofensa y sus implicaciones para el futuro.”(p.5)

Entendemos la justicia restaurativa como todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualquier otra persona o miembro de la comunidad afectados por el delito participen conjuntamente, de forma activa, en la resolución de cuestiones derivadas del delito, en general, con la ayuda de un mediador o facilitador. La finalidad: la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad. Pueden iniciarse en cualquier fase del procedimiento penal y solamente con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y del delincuente (Bernuz, 2014; Beloso, 2010).

El *Consejo Económico y Social de Naciones Unidas* (ECOSOC) 2000/14, de 27 de julio, en su *Resolución* relativa a los “Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal”, insiste en la cuestión de la participación activa de las partes en el proceso y en la solución del daño causado por el delito, dejando constancia de que son varias las herramientas que permiten su materialización. Define la justicia restaurativa, en su punto tercero, como:

Cualquier proceso en el que la víctima y el delincuente y, si fuera procedente, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectados por el delito, participan juntos y activamente en la resolución de las cuestiones generadas por el delito, generalmente con ayuda de un facilitador. Los procesos restaurativos pueden incluir mediación, conciliación, conferencias y círculos de sentencia (pto 3º).

La mediación penal es un proceso a través del cual se alcanzan los objetivos de la justicia restaurativa. Como se ha dicho anteriormente, en la justicia restaurativa se hacen protagonistas a víctima e infractor y son ellos los que deben construir buscar y construir una solución con base en el diálogo

Ofrece a la víctima oportunidad de: a) resarcimiento o compensación por el daño sufrido; b) encontrar respuestas que sólo el infractor puede dar. En tanto la otra parte: a) se hace responsable de lo que ha causado, y b) se compromete a reparar el daño ocasionado. Este acercamiento que puede devolver la seguridad a la víctima y concienciar sobre el efecto de sus actos al ofensor, ayuda a restablecer la paz. Se antepone la reparación del daño causado sobre su represión (Díaz, 2013: 33-35).

Como hemos expuesto *supra*, una forma de llevarse a cabo esta nueva filosofía de Justicia es la Mediación, que se rige y se alimenta de los mismos principios y posee los mismos beneficios de la justicia restaurativa, pues es una forma de poner en práctica esta Justicia, por ello al referirnos a ambos conceptos los visionamos como las dos caras de una misma moneda.

Como patrón clásico de la justicia restaurativa y objeto de estudio de este trabajo, destacamos la mediación víctima-ofensor o mediación penal.

4.2. LA MEDIACIÓN PENAL DE MENORES. ORÍGENES DE LA MEDIACIÓN

La literatura especializada sitúa los primeros proyectos de mediación penal de menores en *Kitchener* (Ontario, Canadá) y en Estados Unidos con el nacimiento de proyectos que se identifican con las siglas VORP (*victim-offender-reconciliation-projects*) durante la década de los años setenta, introduciéndose posteriormente en Europa.

En el año 1977 tiene lugar el primer programa de reparación en Gran Bretaña (*victim-offender-reparation*), más tarde llegarían los Comités noruegos de resolución de conflictos y las experiencias municipales finlandesas. Ya a mediados de los años 80 comienzan las experiencias en Holanda, Alemania y Austria. Iniciando sus experiencias

Francia, España, Italia y Bélgica a comienzos de los 90 (Gordillo, 2007: 261 y ss. ; Giménez-Salinas, 1996: 193-195).

De los buenos resultados de las experiencias internacionales avalados por Recomendaciones y Tratados internacionales como las *Reglas de Beijing 1985*, las *Recomendaciones R (87) 20 del Comité de Ministros del Consejo de Europa*, la *Declaración de los Derechos del Niño 1989* y por el consenso entre los Jueces de menores y el equipo de mediación, aparecen los primeros pasos “tímidos” en el ámbito de justicia de menores en España situados en Cataluña en mayo de 1990, con el *programa de mediación y reparación en el ámbito de la justicia de menores*, al amparo de la *Ley de Tribunales Tutelares de Menores de 1948*; pero sin embargo, éste no fue el primer tribunal de menores que hallamos en la historia de España, según Tomás Roca (1968), el primer Tribunal de Menores data de 1337 (en tiempos remotos de la Edad Media es donde encontramos el primer testimonio relevante) sito en la ciudad de Valencia, instituyéndose la figura el curador de huérfanos, y más tarde el Padre de los huérfanos -*Pare d'orfens*- Institución destinada a recoger y proteger a los menores pobres, desprotegidos, ladrones, vagos que deambulaban por la ciudad y a los que hubiesen cometido otros delitos. Siguiendo la línea del tiempo, otro hito importante en nuestra historia, tuvo lugar en 1725 en la ciudad de Sevilla, con la obra de los *Toribios*, cuyo fundador un fraile franciscano Toribio de Velasco, quien fundó un establecimiento de educación y a la par de reforma, así como de formación para dar particular acogida a jóvenes desamparados y delincuentes (Martínez, 2012: 29).

En el año 1918 se promulga la *Ley de Bases, de 2 de agosto de 1918*, y el 25 de noviembre de ese mismo año se aprobó el *Decreto-Ley sobre organización y atribuciones de los Tribunales para Niños*, también es conocida como “Ley Montero Ríos” en homenaje a su autor⁸⁸, constituyéndose así en España, los primeros tribunales para niños, creados a través de iniciativa legislativa, organizados territorialmente en capitales de provincia donde hubiese centros dedicados al tratamiento de menores.

⁸⁸ El impulsor de la citada Ley, fue D. Avelino Montero Ríos y Villegas, político y fiscal del Tribunal Supremo, condecorado de la delincuencia juvenil y gran luchador por la defensa de los derechos de los menores infractores. Era ya consciente en aquella época de la urgente necesidad de elaborar una legislación juvenil, por ello presentó al Senado una proposición de ley sobre Tribunales para niños, que fue aprobada con modificaciones, la ya citada ley de bases de 2 de agosto de 1918. (Martín, 1986: 233).

En 1948 se publica el *Texto Refundido de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores* (LTTM), y su *Reglamento*, aprobados por Decreto de 11 junio de 1948, por el que se crea una jurisdicción especial para menores en España.

Varias décadas después, en 1992 se reforma esa norma a través de la *LO 4/1992*, de 5 de junio, que *regula la competencia y el procedimiento de los Juzgados de Menores*, proporcionando una base legal sólida a un programa que, hasta la fecha, sólo fue posible por la voluntad y el consenso entre los jueces de menores y la administración catalana (Dapena y Martín, 1998).

La *LO 4/1992*, estableció un marco normativo, para los menores de 12 a 16 años a quienes la Fiscalía de Menores impute un hecho tipificado como delito o falta en el código penal, asimismo contemplaba la reparación a la víctima por las consecuencias derivadas del hecho delictivo, con dos posibilidades:

Por un lado, la ley otorga al ministerio fiscal la facultad de proponer la conclusión del expediente en el supuesto que el menor haya reparado, o se comprometa a reparar el daño causado a la víctima (art. 2.2. de *la LO 4/1992*)⁸⁹. De esta manera podía evitarse la continuación del proceso judicial, ya que se anteponía, a una posible sanción, siempre y cuando el infractor se hiciera responsable de la solución del conflicto con la participación voluntaria de este y la víctima en un proceso de mediación.

Por otro lado, también se regulaba “*una propuesta de reparación extrajudicial*” en el art. 16.3 de la citada ley. Como una alternativa a la ejecución de la mediada al final del procedimiento se recogía la reparación extrajudicial. En este caso el procedimiento judicial sigue su curso hasta la resolución del juez de menores. La aplicación de la reparación se lleva a cabo como resultado de la suspensión de la ejecución de la mediada, con la aceptación previa de una propuesta de reparación por parte del infractor y de los perjudicados (Ferreiros, Sirvent, Simons y Amante, 2011: 171-172; Dapena y Martín, 1998).

⁸⁹ BOE nº 140, de 11 de junio de 1992.

La citada ley sirvió de base legal hasta la entrada en vigor de la nueva norma, la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor*⁹⁰, que marca una nueva etapa en materia de responsabilidad penal de menores.

4.2.1. *Directrices Internacionales*

La primera norma internacional más importante en tema de menores sobre la materia de acatamiento obligatorio para los estados que la suscribieron es la, *Convención sobre los Derechos del Niño*, adoptada mediante *Resolución 44/25 de la Asamblea General, de 20 de noviembre de 1989*. En efecto, en su art. 40.3.b exige a los Estados que articulen los mecanismos necesarios para que cuando se estime conveniente, se puedan adoptar medidas contra los menores infractores sin recurrir a procesos judiciales, siempre bajo el respeto de los derechos humanos y las garantías legales de los menores. Literalmente, el citado artículo dispone: “siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales” (art. 40.3.b).

Otro gran paso adelante en este campo se produjo con la aprobación de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la Justicia de menores, conocidas como las *Reglas de Beijing*, integradas en la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 40/33, de 29 de noviembre de 1985.

Así, el art. 11 de las *Reglas de Beijing* reivindica que se contemple la posibilidad de ocuparse de los jóvenes infractores sin recurrir a los órganos encargados de su enjuiciamiento formal. Para ello se faculta a la Policía, al Ministerio Fiscal y a cualquier otra institución que tenga que ver con la delincuencia juvenil para la resolución discrecional de estos casos. El art. 11 también hace mención a los “*programas de supervisión y orientación temporales, restitución y compensación a las víctimas*”.

⁹⁰ BOE nº 11, de 13 de Enero del 2000.

A diferencia de la *Convención de los Derechos del Niño*, estas Reglas no tienen carácter vinculante, pero inspiran la acción de nuestros poderes públicos (García-Pérez, 2011: 75-76).

En el marco del Consejo de Europa debemos destacar la *Recomendación* del Comité de Ministros nº R (87) 20, de 27 de septiembre, sobre “*reacciones sociales ante la delincuencia juvenil*”, la cual estableció la necesidad de que, para que la educación y la integración social pudieran ser las características del sistema penal juvenil, los jóvenes no fuesen juzgados por los tribunales de mayores, instando a los Estados Miembros a revisar su legislación y su práctica, recomendando el desarrollo de la desjudicialización y la mediación, con el fin de evitar que las personas menores de edad ingresen en la espiral nociva del sistema de justicia penal y sufran sus consecuencias.

La *Recomendación (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa* define la mediación en el ámbito penal como todo proceso que permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si libremente así lo consienten, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente (mediador).

Posteriormente y en la misma línea, la *Recomendación* nº R (2003) 20, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de 24 de septiembre, relativa a las “*nuevas formas de tratamiento para la delincuencia juvenil y el papel de la justicia juvenil*”, invita a los Estados a implantar medidas innovadoras que permitan el desarrollo en materia de delincuencia juvenil.

En el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre “*La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la Justicia del menor en la Unión Europea*” (2006/C 110/13) se estima conveniente que existan unos estándares mínimos u orientaciones comunes a todos los Estados miembros y señalan, entre los principios que fundamentan el vigente modelo de responsabilidad, la disminución de la intervención punitiva del Estado, la reducción al máximo de las medidas o sanciones de privación de libertad y la profesionalización y especialización de los órganos de control social formal que intervienen en el sistema de justicia juvenil.

Y más recientemente, la *Recomendación* nº R (2008) 11, de 5 de noviembre, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre las “*Reglas europeas para infractores menores de edad sometidos a sanciones o medidas*”, proclama la estimulación de la mediación y otras medidas restaurativas en todas las etapas del tratamiento con menores.

4.2.2. Regulación en España. La Ley Orgánica de responsabilidad penal del menor

a) Destinatarios de la LORPM

La LORPM regula la responsabilidad penal de los menores de entre 14 y 18 años (art. 1.1) que hayan ejecutado un hecho tipificado como delito o falta en el CP o en las leyes penales especiales. Es importante destacar que desde el 1 de julio del presente año 2015, las faltas han desaparecido del CP español en virtud de la reforma llevada a cabo por *LO 1/2015, de 30 de marzo*, lo que conllevará futuras reformas para suprimir la referencia a dichas faltas en los preceptos en que se hace referencia a las mismas.

Tanto los menores de 14 años como aquellos de edad comprendida entre los 18 y los 21, permanecen al margen de su ámbito de aplicación. Estos últimos, los que según el derogado apartado 4 del art. 1 podían ser referidos como jóvenes, en ningún momento han quedado sometidos al imperio de la LORPM, tal y como *supra* se ha expuesto. Por lo que se refiere a los niños (menores de 14 años), en virtud del art. 3 de la Ley, aún cuando realicen un hecho tipificado como infracción penal, no responderán conforme a la misma, sino que se aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección de menores previstas en el Código Civil y demás disposiciones vigentes. En estos casos, el Ministerio Fiscal deberá remitir a la entidad pública de protección de menores testimonio de los particulares que considere precisos respecto al menor, a fin de valorar su situación, y dicha entidad habrá de promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquel conforme a lo dispuesto en la *LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil*.

De acuerdo con lo anterior, en atención a la edad de la persona en el momento de ejecución de un hecho criminal, a efectos de exigirle o no responsabilidad penal y, en su caso, para determinar la normativa aplicable en cada supuesto, pueden diferenciarse tres franjas de edad:

- a) Niños (menores de 14 años): no sujetos a responsabilidad penal sino a las normas sobre protección de menores previstas en el Código Civil y demás disposiciones vigentes.
- b) Menores (entre 14 y 18 años): a los que se exigirá responsabilidad penal conforme a lo dispuesto en la LORPM. Asimismo, la propia Ley distingue dos grupos de edad dentro de este segmento (mayores de 14 y menores de 16 años, de un lado, y mayores de 16 y menores de 18 años, de otro) con la finalidad de establecer para cada uno de ellos diferencias en la duración de las medidas (art. 10).
- c) Jóvenes (entre 18 y 21) y adultos (mayores de 18 años): responsables penales en los términos establecidos por el CP.

b) La mediación en la LORPM

En España, a diferencia de lo que ocurre con la mediación penal entre adultos que no contempla, *de lege data*, la posibilidad de mediación, sólo se encuentra regulada actualmente de forma expresa la mediación en el ámbito de la responsabilidad penal de menores, en la vigente *LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores*, haciendo referencia a esta posibilidad en algunos preceptos como el art. 19, art. 27 y art. 51; (en adelante LORPM).

A lo largo de estos años la LORPM ha sufrido sucesivas reformas⁹¹, incluso antes de su entrada en vigor, en enero del 2001, aunque las reformas no han afectado a la posibilidad de ejercicio de la mediación penal que contempla la LORPM.

⁹¹ Así fue reformada, antes de su entrada en vigor por la LO 7/2000; Tras su entrada en vigor, el 12 de enero del 2001 fue modificada por la LO 9/2000; por la LO 15/2003 y por la LO 8/2006.

La Ley incorpora por primera vez en la legislación española los principios de justicia reparadora concentrando sus esfuerzos en la reeducación del menor infractor, potenciando ésta con la reparación del menor hacia la víctima.

Como apunta la Exposición de Motivos “tiene por objeto que la víctima reciba una satisfacción psicológica a cargo del menor infractor, quien ha de arrepentirse del daño causado y estar dispuesto a disculparse”, de esta manera existe una reparación material y junta a la misma una psicológica supeditada a que la víctima otorgue su perdón.

Siguiendo este hilo, la Exposición de Motivos de la LORPM menciona el hecho de que la naturaleza de este proceso de mediación es formalmente penal pero materialmente sancionadora-educativa, con criterios educativos y sancionadores, pero siempre teniendo en cuenta que tendrá como base el principio de intervención mínima (última ratio el Derecho Penal), y con la finalidad de que ambas partes tengan un papel en el proceso, se compatibiliza el interés del menor con la participación de la víctima.

Los preceptos que regulan la mediación en este ámbito se centran en dos momentos, uno anterior al proceso, en el cual se producirá un sobreseimiento por conciliación o reparación y víctima; y otro, a la finalización del proceso, mediante una sustitución de medidas, en el transcurso de la ejecución.

En cuanto a la primera opción se encuentra regulada en el art. 19.1 LORPM. En el que se dispone que el Ministerio fiscal podrá desistir de la continuación del expediente tomando en consideración varios aspectos:

- Atendiendo a la gravedad y circunstancias de los hechos y del menor, valorando positivamente la falta de intimidación o violencia grave.
- Atendiendo también a que se hay conciliado o asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima o perjudicado por el delito, o se haya a cumplir la actividad educativa propuesta por el equipo técnico en su informe.

Estas medidas sólo pondrán tenerse en cuenta cuando el hecho imputado al menor constituya delito menos grave o faltas.

Con relación a las faltas debemos mencionar que desde el 1 de julio del presente año 2015, las faltas han desaparecido del CP español. La disposición derogatoria única 1 de la *Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo*⁹², declara que “queda derogado el Libro III de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal”, esto es, el libro de las faltas y sus penas. Y dispone el artículo único nueve de la *LO 1/2015 la modificación del art. 13.3 CP*: “son faltas las infracciones que la Ley castiga con pena leve”, que desde el 1 de julio de 2015, tenga la siguiente redacción: “son delitos leves las infracciones que la ley castiga con pena leve”.

Asimismo, la *Circular 1/2015, sobre pautas para el ejercicio de la acción penal en relación con los delitos leves tras la reforma penal operada por la LO 1/2015*⁹³, sintetiza su contenido en diversas conclusiones en relación con el ejercicio de la acción penal por parte del Ministerio Público para la persecución de delitos leves, estableciendo en su pto 4º que:

En los delitos leves que afectan al orden público o a los intereses generales, los Sres. Fiscales, a efectos de decidir sobre el ejercicio de las facultades derivadas del principio de oportunidad, ponderarán los criterios establecidos en la presente Circular, atendiendo especialmente a las circunstancias concurrentes en el autor del hecho, como su edad juvenil, ocasionalidad de la conducta, arrepentimiento mostrado o disposición a reparar el mal causado.

⁹² BOE núm. 77 de 31 de marzo del 2015.

⁹³ Registro General Fiscalía General del Estado, 001 N°. 201500007386, del 19 de junio de 2015.

Aquí se está refiriendo claramente a la mediación, por lo que en dicha circular, se recogen ya los delitos leves como hechos que se pueden imputar al menor, en lugar de las ya desaparecidas faltas.

Por otro lado, el art. 19 prosigue en su segundo apartado indicando que la conciliación se tendrá por producida cuando se haya reconocido el daño por parte del menor y haya tenido lugar una disculpa hacia el perjudicado, que éste último deberá aceptar. Y por otro lado, se entenderá producida la reparación cuando el compromiso al que el menor haya llegado con la víctima o perjudicado de realización de alguna actividad en beneficio de ésta o de la comunidad, se haya cumplido efectivamente, siempre sin perjuicio del posible acuerdo al que se haya llegado en lo referente a la responsabilidad civil.

Una vez cumplido el proceso de conciliación, y la posterior reparación efectiva, el Ministerio Fiscal tendrá por concluida la instrucción y solicitará el sobreseimiento y archivo, continuando el proceso su curso de no cumplirse los pasos anteriores (art.19.4).

En el apartado 3 del citado art.19 se señala que será el equipo técnico⁹⁴ el que llevará a cabo las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado.

Respecto al procedimiento, la iniciativa va a corresponder al Ministerio Fiscal, de oficio o a instancia del equipo técnico (art. 27 LORPM).

La función mediadora del equipo técnico se encuentra detallada en los arts. 4 y 5 del RD 1774/2004⁹⁵, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LORPM, (RRPM) donde se determina que aquél estará compuesto por trabajadores sociales, educadores y psicólogos, y que deberán asistir tanto a los menores como a los jueces y el Ministerio Fiscal. El equipo técnico deberá redactar informes y elaborar propuestas, tanto al ministerio Fiscal como al Juez de menores; sin embargo su función

⁹⁴ Como señala Díaz Martínez, existían equipos técnicos desde la segunda mitad del año 1988 en los Tribunales Tutelares de Menores, con el objeto de asesorar al Tribunal, y su creación se realizó a través de un documento de trabajo del Ministerio de Asuntos Sociales. (Díaz, 2003: 99 y ss)

⁹⁵

BOE nº 209, del 30 de agosto del 2004.

en lo que al menor respecta estará más encaminada a prestar asistencia profesional al menor desde el momento de su detención (art.4 del *Reglamento 1774/2004*).

Posteriormente el equipo técnico se encargará de comunicar a la víctima la voluntad del menor infractor de llevar a cabo una mediación, en su caso, para que ésta manifieste su conformidad o disconformidad a participar en un procedimiento de mediación (art.5 del RRPM).

En cuanto a la segunda opción, que la mediación tenga lugar durante la ejecución, llevándose a cabo una sustitución de medidas (art.51 de la LORPM). En definitiva, se trata de dejar sin efecto o sustituirlas por otras que se estimen más adecuadas por el juez. Se solicitarán a instancia del Ministerio Fiscal, o el letrado del menor, y oídas las partes, así como el equipo técnico y la representación de la entidad pública en su caso.

Según este precepto, la conciliación del menor con la víctima, en cualquier momento en que se produzca el acuerdo entre ambos, a que se refiere el artículo 19 de la presente Ley, podrá dejar sin efecto la medida impuesta por Juez, a propuesta del Ministerio Fiscal o del letrado del menor y oídos el equipo técnico y la representación de la entidad pública de protección o reforma de menores, entendiéndose que el acto y el tiempo de duración de la medida ya cumplida expresan suficientemente el reproche que merecen los hechos cometidos por el menor.

En lo referente a la responsabilidad civil, esta se puede abordar en el marco del proceso de mediación y reparación, siempre que, de mutuo acuerdo, las partes quieran llegar a acuerdos. En todo caso la ley establece que el juez de menores será competente para resolver sobre la responsabilidad civil (art. 2.2 LORPM). Para ello, abrirá una pieza separada de responsabilidad civil (Los art. 61 al 64, de la citada ley, establecen las reglas generales para exigirla). Ésta será ejercida por el Ministerio fiscal, excepto que el perjudicado renuncie a ella de manera explícita. Por ese motivo, en caso de que las partes no hayan llegado a acuerdos respecto a la responsabilidad civil, será decidida por el juez en el marco del proceso judicial. Pero la ley no condiciona la conciliación víctima-infractor, ni la reparación, en cuanto a los beneficios jurídico penales, al hecho de que se haya satisfecho la responsabilidad civil.

Estos son los preceptos que expresamente se refieren a la posibilidad de llevar a cabo una mediación, produciéndose una comunicación y un diálogo entre el menor y el perjudicado al margen de los tribunales, de forma voluntaria, y con la ayuda de un tercero que les ayuda a hacer esa comunicación efectiva, a comprender el origen del conflicto, sus causas y consecuencias, a confrontar sus puntos de vista y a elaborar acuerdos sobre cómo reparar el daño ocasionado a la víctima o perjudicado, he aquí un concepto de mediación en el ámbito de los menores infractores.

4.2.3. *Por qué “sí” a la mediación penal de menores. Beneficios*

Es un hecho sabido por todos que la violencia tiende a engendrar más violencia, a excepción de que se detenga esta espiral con procesos como el que sugerimos a lo largo de este trabajo, que entrañan una humanización de los conflictos y la facultad de que las personas sean protagonistas de su propio desarrollo, fomentando el diálogo y la participación entre las partes implicadas en el conflicto.

Con la mediación, la sociedad se va dando cuenta de que sí es posible que las personas se sienten a dialogar, que sirve de vía de solución posible y efectiva a gran número de conflictos existentes en nuestra realidad juvenil, aportando ventajas y beneficios frente al método tradicional de resolución conflictos.

Por un lado, es una medida de gran eficacia preventivo-especial. De hecho, la mediación provoca en el *menor* una serie de efectos positivos para no volver a reincidir. Aun cuando los menores saben que han actuado mal, a través de este instrumento son capaces de darse cuenta de las consecuencias de su comportamiento, desarrollan la empatía y aprenden a responsabilizarse de sus actos y consecuencias (García-Pérez, 2011: 76).

Los menores generalmente saben que sus conductas están prohibidas, que no deben realizarlas porque van en contra de la validez de las normas, pero aun reconociendo esto crean justificaciones para las infracciones cometidas. Pues bien, con la mediación los menores ponen cara a las víctimas viendo así desmontadas sus coartadas justificadoras de

la infracción de la norma, ya que ambos, menor y víctima/perjudicado participan juntos en la forma de solucionar el conflicto, lo que en el futuro reduce o elimina la posibilidad de que puedan volver a hacerlo.

Por otro lado, esta herramienta también aporta ventajas para la víctima, que aquí encuentra un espacio en el que se le atiende y se le escucha, se le da información, y donde en mayor o menor medida va a recibir una compensación (Nogueres, 2004).

La mediación por tanto es comunicación, responsabilización mutua, convierte el “yo gano/ tú pierdes” en tú ganas/ yo gano”. El conflicto pasa a convertirse en una oportunidad y el proceso en una experiencia de aprendizaje y crecimiento. Es un excelente mecanismo para la comunicación, la tolerancia y la práctica democrática (Ferreirós, Sirvent, Simons y Amante, 2011: 215).

Por último, también el *Estado* y la *Sociedad* en general se benefician, ya que estamos ante un mecanismo que supone menos costes que el sistema tradicional, contribuyendo a descongestionar una administración de justicia sobrecargada de trabajo y facilitando la aplicación del principio de intervención penal mínima así como incorpora a la justicia juvenil elementos compensatorios o restitutivos hacia la víctima (García-Pérez, 2011:77; Ferreirós, Sirvent, Simons y Amante, 2011: 216).

4.2.4. Partes en la mediación penal con menores

Las partes suelen normalmente venir dadas. Así, tendríamos a: menor/es infractores, víctima/s del daño producido y el mediador. Pero también es necesario hacer partícipe a la comunidad, ya que la gran mayoría de los conflictos se producen en ella. A continuación se analizan en detalle cada una de las citadas partes:

El menor

No podemos afirmar que exista un único perfil del menor que accede al proceso de mediación. De hecho nos encontramos con menores que proceden de diferentes ámbitos sociales, no sólo del estrato medio o de exclusión, sino también de las esferas más

acomodadas, de las clases medias-altas, pero lo que les une a unos y otros es la carencia de habilidades sociales con las que afrontar los conflictos que protagonizan.

Su edad oscila entre los 14 y los 18 años, si bien a los mayores de 18 años también se les da la oportunidad de participar en la mediación y aportar un informe del Equipo Técnico a la Jurisdicción de Mayores, sobre el proceso de mediación y su evolución (Ferreirós, Sirvent, Simons y Amante, 2011: 226). Por lo que se refiere a los menores de 14 años se considera que son irresponsables desde el punto de vista penal, su irresponsabilidad radica en que no tienen la madurez suficiente para comprender el delito y por ende las consecuencias del castigo, quedando sujetos a las normas de protección y educación recogidas en los preceptos del *Código Civil* y en la *LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor*; y el hecho de que el lugar de comisión de los hechos sean los entornos habituales en los que los menores se mueven: centro escolar, barrio... nos indica y hace pensar que son conflictos espontáneos y no predeterminados (López, 2010: 269).

No son capaces de ponerse en el lugar de la otra persona de forma espontánea, aunque si de forma guiada. El proceso de mediación permite al menor darse cuenta y pensar en el alcance que conlleva el hecho delictivo y relacionarlo con las consecuencias que su acción ha tenido para la víctima, como expresan José Dapena y Jaime Martín:

Este proceso aporta elementos para que estos jóvenes piensen en los otros, entiendan la reacción social y aprendan el sentido de las normas. La incorporación de estos elementos favorece el hecho de reflexionar sobre las propias acciones antes de actuar. La reparación fomenta el sentido de responsabilidad sobre las propias acciones, pensar en éstas y calcular el efecto que pueden tener para los otros. (Dapena y Martín, 1998).

La víctima

Las víctimas no constituyen tampoco un grupo homogéneo ya que nos podemos encontrar con cualquier persona ya sea adulto, joven o niño, ya sean víctimas individuales

o colectivas hasta personas jurídicas, con tal de que el hecho jurídico hubiera afectado a alguien (Cruz, 2005: 24; García-Pérez, 2011: 82).

Tienen la necesidad de poder plantear una serie de cuestiones y las respuestas la tienen los menores, del porqué, cómo, ó sólo el deseo de ser escuchado y que la otra persona comprenda que ha supuesto el hecho delictivo para sus vidas (Ferreirós, et al, 2011: 226). Siendo necesario asimismo colaborar, en la medida de lo posible en que la víctima pierda el miedo al infractor (Dapena y Martín, 1998).

Como apunta Bernuz, las víctimas comprenden mejor las -razones o sinrazones- del delito (sin necesidad de justificarlo), con la ayuda de un mediador se ven más capaces de aproximarse a quien les agredió, reciben una reparación tanto económica como simbólica, valoran más favorablemente la experiencia de una justicia que les da la palabra y les escucha y están más satisfechos con los resultados que habrán sido discutidos por todas las partes (2014:5-6).

a) Marco Normativo: La Directiva 2012/29/UE y su transposición al ordenamiento jurídico español: el nuevo Estatuto de las víctimas del delito

La Directiva 2012/29/UE

Tras la escasa referencia que realiza el art. 10 de la *Decisión Marco 2001/220/JAI del Consejo de 15 de marzo de 2001* a la mediación penal, es el artículo 2 d) de la *Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos* y por la que se sustituye la *Decisión Marco 2011/220/JI* el que define la justicia restaurativa como cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial.

Desarrollando esta previsión, el art. 12.1 del citado texto legal determina que los Estados miembros adoptarán medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, medidas que se aplicarán cuando se faciliten servicios de justicia reparadora. Estas medidas garantizarán que aquellas víctimas que opten por participar en procesos de justicia reparadora tengan acceso a servicios seguros y competentes, siempre que se cumplan, como mínimo, las condiciones siguientes:

a. que se recurra a los servicios de justicia reparadora si redundan en interés de la víctima, atendiendo a consideraciones de seguridad, y se basan en el consentimiento libre e informado de la víctima, el cual podrá retirarse en cualquier momento;

b. antes de que acepte participar en el proceso de justicia reparadora, se ofrecerá a la víctima información exhaustiva e imparcial sobre el mismo y sus posibles resultados, así como sobre los procedimientos para supervisar la aplicación de todo acuerdo;

c. el infractor tendrá que haber reconocido los elementos fácticos básicos del caso;

d. todo acuerdo deberá ser alcanzado de forma voluntaria y podrá ser tenido en cuenta en cualquier otro proceso penal;

e. los debates en los procesos de justicia reparadora que no se desarrollen en público serán confidenciales y no se difundirán posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o si así lo exige el Derecho nacional por razones de interés público superior

Como se infiere de esta regulación, la Directiva se vincula al denominado modelo habilitante en la medida que ni circunscribe la derivación a las técnicas restaurativas a determinados injustos penales (modelo directivo) ni, tampoco, introduce una prohibición apriorística de derivación para determinadas tipologías delictivas (modelo prohibitivo) (Subijana, 2014: 358).

Lo máximo que determina en su art. 12.2 es que los Estados miembros favorecerán la derivación de casos, si procede, a los servicios de justicia reparadora, incluso mediante el establecimiento de procedimientos u orientaciones sobre las condiciones de tal derivación. En este sentido, el considerando 46 de la Directiva precisa los criterios a tener en cuenta para la derivación judicial con vistas a garantizar la autonomía volitiva de la afirmada víctima y evitar una nueva victimización (primaria o secundaria).

A conocer: naturaleza y gravedad del delito, el grado de daño causado, la violación repetida de la integridad física, sexual o psicológica de una víctima, los desequilibrios de poder y la edad, madurez o capacidad intelectual de la víctima.

b) La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Implementado las previsiones contenidas en la Directiva, el artículo 15.1 de la *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito* (en adelante, LEVD) estipula que las víctimas podrán acceder a servicios de justicia restaurativa, en los términos que reglamentariamente se determinen, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) el infractor haya reconocido los hechos esenciales de los que se deriva su responsabilidad;

b) la víctima haya prestado su consentimiento, después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer su cumplimiento;

c) el infractor haya prestado su consentimiento;

d) el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima y

e) no esté prohibida por la Ley para el delito cometido.

El artículo 15.2 determina que las disputas llevadas a cabo dentro del procedimiento de mediación serán confidenciales y no podrán ser divulgadas sin el consentimiento de ambas partes. Los mediadores y otros profesionales que participen en el procedimiento de mediación, estarán sujetos a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función.

Por último, el artículo 15.3 estipula que la víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento.

La LEVD reproduce el contenido de la Directiva con importantes excepciones:

- La primera, una ambigua confusión entre el modelo de justicia restaurativa y la mediación: aunque la genérica referencia que hace el encabezamiento del precepto a los servicios de justicia restaurativa, sin solución de continuidad, al describir los elementos que deben confluir para la derivación, existen constantes y únicas menciones al procedimiento de mediación;

- La segunda, la previsión de la existencia de prohibiciones normativas de derivación, lo que supone un expreso reenvío a la prohibición de mediación (que no de otras técnicas restaurativas) en los asuntos competencia de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer contenida en el artículo 87 ter 5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

La garantía de protección de las víctimas exige que la derivación al espacio de mediación o de cualquier otra técnica restaurativa únicamente sea factible cuando no exista riesgo de victimización secundaria, reiterada, intimidación o represalias.

En este sentido el art. 15.1 d) LEVD exige que el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima.

El mediador

José Dapena y Jaime Martín definen las funciones del mediador concreta y detalladamente de la siguiente manera, textualmente dicen:

La función del mediador no es resolver el conflicto, sino conducir el proceso. Procura que haya implicación de las partes utilizando técnicas de mediación. El mediador es un elemento activo; no solamente informa y observa, sino que prepara las partes para el encuentro. Introduce elementos de reflexión que posibiliten, si es necesario, un cambio de actitud en cada uno de ellos para que flexibilicen sus posiciones y puedan ver al otro de una forma más humana. El mediador contiene la crisis inicial que se ha generado con el conflicto, trabajando con los sentimientos y las fantasías negativas vividas como consecuencia del delito. De esta manera, facilita y ayuda a las partes a rescatar lo que tienen de positivo para solucionar el conflicto y llevarlo a la mesa de negociación el día del encuentro. Durante el mismo, el mediador colabora en la definición y concreción de problemas, la toma de acuerdos, y el control de su cumplimiento. La solución del conflicto es, pues, el resultado de un proceso dinámico y participativo entre víctima e infractor, que son los verdaderos protagonistas (1998).

A continuación y partiendo de lo citado anteriormente, esquematizamos las funciones desempeñadas por el mediador:

1. Delimita el procedimiento que se ha de seguir a lo largo de la entrevista: facilitando la comunicación, valorando la viabilidad de la mediación, promoviendo la reflexión tanto del menor infractor, de la víctima como de la comunidad

2. Posibilita y por tanto facilita las comunicaciones, tanto por separado como en la sesión conjunta o con la comunidad.

En los casos en los que no interviene la víctima:

3. Tramita y gestiona el acceso del menor al recurso de la comunidad para llevar a cabo la actividad educativa o reparación indirecta y se coordina con él.
4. Coordina y orienta las actividades educativas donde el recurso es el propio menor, fomentando el desarrollo de sus herramientas profesionales.

En los casos en los que participa la víctima:

5. Garantiza un espacio adecuado, para que las partes puedan comunicarse. Invitando al encuentro.
6. Aminora la tensión y propone a las partes herramientas que les permitan conducir el conflicto.
7. Favorece la formulación de propuestas positivas y acuerdos, para que, por sí mismos, lleguen a la resolución del acuerdo (Ferreirós, Sirvent, Simons y Amante, 2011: 223-225).

La comunidad

El menor y la víctima forman parte de la comunidad y sin ella no sería posible llevar a cabo las mediaciones, ya que en su contexto es donde se producen los conflictos, siendo necesario para ello potenciar nuevas vías de participación social. Con la colaboración de la comunidad como parte en la búsqueda de solución del conflicto, se reduce también la sensación de inseguridad ciudadana o de indefensión de la población en general (Dapena y Martín, 1998).

El hecho de que la comunidad se involucre y sea parte de los problemas sociales, como dice González Pillado, en el que todos debemos tener protagonismo y estar presentes para intentar conseguir la reinserción de los menores y la búsqueda de la prevención del delito (2012, 84-85).

4.2.5. Principios informadores del proceso de mediación penal

La meritada *Recomendación nº R (99) 19*, de 15 de septiembre de 1999, del *Consejo de Europa* consagra tres grandes principios de la mediación: la voluntariedad de las partes, la confidencialidad de las sesiones y la plena disponibilidad del procedimiento por las partes en cualquier momento (art. II). A partir de estas premisas, la doctrina ha ido elaborando un catálogo de principios de la mediación penal, hemos decidido recoger los que casi sin excepción se repiten en todo los textos, tanto doctrinales como legales, que de manera casi unánime incluye los siguientes: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, gratuidad y oficialidad.

En la primera parte de este trabajo, dedicado a los aspectos generales de la mediación, se exponen los principios básicos de la misma (en el epígrafe 1.4), para no caer en la redundancia no incidiremos en los mismos, procediendo al examen de algunos principios solamente:

Principio de flexibilidad

Según este principio, frente a la rigidez de las reglas, pautas y plazos del proceso convencional, la mediación se caracteriza por una cierta libertad de formas y por un estilo consensuado de llevar a cabo el procedimiento.

La flexibilidad hace alusión al contenido y duración de las sesiones, lugar de celebración de las mismas, la forma de llevar a cabo las entrevistas individuales y el encuentro dialogado, así como al contenido de reparación acordado por las partes. En

opinión de algunos autores la mediación se predica también respecto de los criterios de selección para derivar los asuntos a mediación (Ríos, 2012: 89), debiendo ser extremadamente cuidadosos en este sentido, fijando legalmente las pautas a seguir a la hora de determinar qué materias pueden derivarse y cuáles no, ya que de lo contrario podría entrarse en conflicto con el principio de legalidad que preside nuestro Derecho Penal.

Principio de gratuidad

La gratuidad de la mediación penal es una consecuencia ineludible del carácter público del Derecho Penal. De esta manera, los procedimientos de mediación penal han de gozar de la misma gratuidad que los servicios judiciales penales. Cualquiera persona, sea cual sea su condición, tendrá derecho a optar por someterse sin coste a este procedimiento, garantizándose simultáneamente el principio de igualdad del art. 14 CE⁹⁶.

La mediación penal no debe regirse en ningún caso por fines económicos, empero, es evidente que su incorporación al proceso despliega una serie de efectos a nivel económico para la administración de justicia: por un lado y con efecto inmediato, hay un efecto de economía procesal, en cuanto la mediación evitará las dilaciones indebidas, la práctica de pruebas innecesarias, el ahorro de papel y la reducción del tiempo invertido en las causas (Sáez, 2008: 319). Debemos destacar que la mediación aplicada al procedimiento penal tiene más que ver con los aspectos cualitativos que cuantitativos.

Por otro lado, partimos que el objetivo es hacer participar a los ciudadanos de la administración de justicia, otorgándoles la posibilidad de participar en el seno del procedimiento reglado.

⁹⁶ EL art. 14 CE expresa “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

Principio de oficialidad

La oficialidad, igual que la gratuidad, está íntimamente relacionada con el carácter público del Derecho Penal. La presencia de este requisito proporciona seguridad a las partes, ya que el alcance de lo contenido en la mediación, si se llega a buen término, integra la respuesta judicial en el procedimiento penal.

La oficialidad permite confrontar una de las grandes críticas que se formulan contra la mediación penal como, es que supone la privatización del derecho penal (Ríos, 2012: 87). Por ello nos referimos a ella como “medio”, “mecanismo”, “técnica” o como “procedimiento” (dentro del proceso) correspondiendo al Juez o Fiscal, la función de derivar los casos al servicio de mediación penal.

Como consecuencia de este principio y del de gratuidad, la mediación penal no puede constituirse como un negocio lucrativo al margen de las instituciones públicas, por lo que el mediador no será un profesional liberal con ánimo de lucro, sino una figura integrada en el sistema de Justicia.

No debemos olvidarnos que cuando hablamos de un proceso en el que intervienen menores de edad, como es el caso de este trabajo, deben actuar determinados principios que junto con los anteriores regirán el proceso de mediación, los cuales exponemos a continuación.

4.2.6. Principios que deben inspirar la intervención con menores

El art. 6 del *RD 1774/2004*, de 30 de julio, por el que se aprueba el *Reglamento* de la LORPM, recoge un conjunto de principios generales que deben orientar la práctica profesional con menores, siendo estos los siguientes:

- El superior interés del menor de edad sobre cualquier otro interés concurrente.

- El respeto al libre desarrollo de la personalidad del menor.
- La información de los derechos que les corresponden en cada momento y la asistencia necesaria para poder ejercerlos.
- La aplicación de programas fundamentalmente educativos que fomenten el sentido de la responsabilidad y el respeto por los derechos y libertades de los otros.
- La adecuación de las actuaciones a la edad, la personalidad y las circunstancias personales y sociales de los menores.
- La prioridad de las actuaciones en el propio entorno familiar y social, siempre que no sea perjudicial para el interés del menor. Asimismo en la ejecución de las medidas se utilizarán preferentemente los recursos normalizados del ámbito comunitario.
- El fomento de la colaboración de los padres, tutores o representantes legales durante la ejecución de las medidas.
- El carácter preferentemente interdisciplinario en la toma de decisiones que afecten o puedan afectar a la persona.
- La confidencialidad, la reserva oportuna y la ausencia de injerencias innecesarias en la vida privada de los menores o en la de sus familias, en las actuaciones que se realicen.
- La coordinación de actuaciones y la colaboración con los demás organismos de la propia o de diferente Administración, que intervengan con menores y jóvenes, especialmente con los que tengan competencias en materia de educación y sanidad.

Estos son los principios que deben inspirar la intervención profesional con menores, cabe destacar que ni la LORPM ni su Reglamento de desarrollo, se pronuncian sobre los aspectos deontológicos que deben regir la actuación profesional en este contexto. A falta de esta concreción deontológica, es conveniente aunar todos y cada uno de los principios indicados, así como los preceptos recogidos en el *Código Deontológico del Trabajo*

Social y en el Código de Conducta de los Trabajadores Sociales que ejercen como profesionales de la Mediación.

4.3. EL PROCESO DE MEDIACIÓN CON MENORES INFRACTORES

De obligada mención es el *Reglamento de la Ley 5/2000*, de 12 de enero, de *responsabilidad penal de los menores*, ya que marca las directrices a seguir en los procesos de mediación llevados a cabo en el derecho penal de menores. Su art.5 regula el modo de llevar a cabo las soluciones extrajudiciales, estableciendo dos vías de los casos a los programas de mediación. Por un lado, la solicitud por parte del Ministerio Fiscal al Equipo Técnico de un informe que establezca la conveniencia de adoptar la solución extrajudicial que sea más adecuada al interés del menor y al de la víctima. Y por otro lado, la iniciativa corresponde al Equipo Técnico durante el proceso de evaluación que realiza para el informe la situación del menor que la LORPM regula en su art. 27, ya tratado en epígrafes anteriores.

Teniendo en cuenta y en base a estas directrices detalladas en la Ley, Fernando Álvarez expone como esquema del proceso metodológico de la mediación penal juvenil el siguiente:

- Recepción del caso y análisis de la documentación.
- Contacto por separado con las partes:
 - Contacto con el menor y su familia:
 - Encuadre.
 - Evaluación de los criterios de acceso
 - Valoración del mediador de esta fase.
 - Contacto con la víctima:
 - Actitud de escucha y evaluación de los criterios de acceso.
 - Valoración del mediador de esta fase.

- Valoración del mediador y tipo de programa:
 - Con participación de la víctima.
 - Sin participación de la víctima.

(Ampliamente en Álvarez, 2008: 8-19).

4.4. ASPECTOS CONOCIDOS EN LA APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PENAL

En líneas anteriores hemos intentado exponer brevemente los pilares teóricos sobre los que se asienta la mediación penal de menores. Acto seguido pretendemos proyectar su aplicación en la práctica, proporcionando información acerca de los casos de delincuencia de menores que se derivan a este mecanismo alternativo al proceso penal.

Con la información que disponemos se puede trazar tan sólo una radiografía aproximada de la situación actual en España.

Para ello contamos con la información que proporciona la Fiscalía General del Estado. En la memoria de 2013 se recoge que en el año 2012, por vía extrajudicial, mediante conciliación o reparación o por apreciar el Equipo Técnico la conveniencia de no continuar el expediente se archivaron en 2012 un total de 7.705 expedientes, un 26,03 por 100 del total. La cifra es importante en cuanto que revela un amplio uso de las facultades desjudicializadoras, aunque se observe un ligero decremento respecto a la anualidad anterior, pues en 2011 se archivaron por esta vía un total de 9.161 expedientes, un 30,93 por 100 del total.

Con más detalle, nos facilita la Dirección General de Servicios para la Familia e Infancia, el *Boletín de la Estadística Básica de Medidas Impuestas a los Menores Infractores* (Datos 2012), proporcionando información referida al ejercicio del año, en cuanto a las medidas que se han notificado y ejecutado en España, nos facilita los datos generales y los datos que le son remitidos por las Comunidades Autónomas, así como

los recursos disponibles para la atención de los menores infractores con el número de centros y equipos.

Las comunidades autónomas que han facilitado datos de mediación extrajudicial para el año 2012 son: Andalucía (total sin desagregar por tipo de medida ni edad), Aragón, Asturias, Baleares (conciliación), Castilla y León, Castilla La Mancha, Cataluña (sólo para reparación del daño), Madrid, País Vasco (total sin desagregar por tipo de medida ni edad), La Rioja, Ceuta y Melilla. Se han registrado un total de 6.208 medidas en 2012, que representan una tasa de 330,7 medidas por cada 100.000 menores. Excluyendo Andalucía, Cataluña y País Vasco, que sólo ofrecen datos parciales, un 68,6% fueron medidas de conciliación y un 31,4% de reparación del daño.

Por lo que respecta a las medidas de mediación extrajudicial ejecutadas, debe señalarse que en 2012 se ejecutaron un total de 7.565 medidas extrajudiciales lo que representa 402,9 medidas por cada 10.000 menores. Excluyendo a Andalucía, Cataluña y País Vasco que proporcionan datos parciales, el 47,5% de las medidas fueron de conciliación y el 52,5% de reparación del daño.

En nuestra Comunidad Autónoma, Castilla y León, 99 fueron las medidas ejecutadas, de estas 51 de conciliación y 48 de reparación del daño. Disponemos de 8 centros para la atención de los menores infractores. De éstos, 2 son propios y 6 con entidades colaboradoras.

Por último, es importante destacar los datos que conocemos acerca de los resultados que están ofreciendo las distintas medidas aplicadas a los menores que han cometido infracciones. El estudio probablemente de mayor entidad que se ha hecho en España es el efectuado por Capdevila, Ferrer y Luque en Cataluña (2005). Uno de los objetivos de este estudio era determinar tanto la tasa general de reincidencia de los jóvenes que pasan por el sistema de justicia de menores en Cataluña como la tasa específica en función de la medida aplicada. Para esto han efectuado un seguimiento de todos los menores que terminaron de cumplir en 2002 la medida aplicada por el delito cometido, habiendo comprobado si hasta diciembre de 2004 habían vuelto a aparecer en el sistema de justicia de menores. En su estudio se muestra que un 22,7%, de ellos vuelve a cometer delitos.

Sin embargo, ese índice varía mucho en función del tipo de respuesta que se diera al menor por el delito. En efecto, mientras la más grave, el internamiento, es la que presenta un mayor índice de fracaso, la de mejores resultados es la mediación, pues solo un 12% de los menores que son sometidos a ella vuelven a delinquir (Capdevila, Ferrer y Luque, 2005: 49-104).

Pese a los magníficos resultados que están ofreciendo los programas de mediación, aun cuando se ha avanzado considerablemente, en el plano práctico todavía la situación en España está lejos de haber alcanzado un nivel de aplicación satisfactorio. Como refiere Octavio García-Pérez, la mayor dificultad que se plantea en la mediación con menores es la referida a la diversa implantación en las distintas Comunidades Autónomas, surgiendo los obstáculos por la falta de recursos para su puesta en práctica (2011: 94-95).

4.5. REFERENCIA AL DERECHO COMPARADO

En este punto nos vamos a limitar a dar unas pequeñas pinceladas sobre cómo se configura la mediación penal con menores en algunos de los Estados de nuestro entorno continental, dejamos al margen a los países del *Common law*, puesto que estos, por sus connotaciones jurídicas tan diferentes a las nuestras darían, por sí solos para otro trabajo.

En Portugal, el proceso penal de menores portugués, denominado “*proceso tutelar educativo*”, se regula en la Ley nº 166/99, de 14 de septiembre, por la que se aprueba la “*Lei Tutelar Educativa*”, que entró en vigor en enero de 2001; Junto con la Ley nº 147/99, de 1 septiembre (*Lei de Protecção das Crianças e Jovens em Perigo*), constituye los dos textos fundamentales de la reforma del “*Direito de Crianças*” en el país luso y cuya idea central era articular de forma adecuada y complementaria dos sistemas de intervención diferenciados: por un lado, una intervención “educativa” para los menores autores de hechos delictivos, y una intervención de “protección” para los menores en situación de riesgo o desprotección. La *Lei Tutelar Educativa* consagra la posibilidad de mediación con menores infractores en su art. 42 y ss. (bajo la rúbrica *Mediação*), lo que constituye la primera manifestación en la legislación portuguesa de la llamada *justicia restaurativa* (Grande, 2012: 202-242).

Por proximidad territorial, en Francia, la especialización de la justicia de menores arranca con una ley de 1912, que creó los tribunales para niños y adolescentes, actualmente la llamada justicia de menores en el país galo se regula en la *Ordenanza de 2 de febrero de 1945*. El art. 1 de la citada Ordenanza establece que "los menores a los cuales se les impute una infracción calificada como crimen o delito no serán sometidos a la jurisdicción penal de derecho común, y no serán enjuiciados nada más por los *tribunaux pour enfants*, los *tribunaux correctionnels pour mineurs* o las *cour d'assises des mineurs...*". De otra parte, el Código de Procedimiento Penal Francés en su art. 41.1, incluye la aplicación por parte del fiscal de la mediación entre el autor y la víctima en el ejercicio de la acción penal como una de las medidas susceptibles de asegurar la reparación del daño causado a la víctima, de poner fin al daño resultante del delito o de contribuir a la rehabilitación del autor de los hechos (Revilla, 2012: 275-277).

En Alemania, la posibilidad de recurrir a la mediación descansa en las disposiciones del Código Penal (art 46 bis) y el art.153a del Código del Procedimiento Penal, así como *Ley de Justicia Juvenil de 1953*, art 45 y 47, ley modificada por la Ley de 1990, que prevén la mediación y la compensación como parte de un procedimiento educativo. El Derecho Alemán se caracteriza por haber previsto de manera expresa, en el seno de las denominadas medidas educativas (*Erziehungsmassregeln*) y correccionales (*Zuchtmitteln*), medidas características de la mediación penal como son la conciliación autor-victima (legal y usualmente suele hacerse referencia como *Täter-Opfer-Ausgleich* o simplemente TOA), la reparación del daño por parte del menor infractor o en la petición de disculpas a la víctima (Miers, 2001:30-33).

En Bélgica, la Ley de 1965 de protección de menores recogió la posibilidad de subordinar el mantenimiento del menor en su propio entorno a determinadas condiciones, especialmente a desempeñar una prestación educativa o "filantrópica", para fomentar la adecuada guarda, protección o educación (Miers, 2001:12). El Tribunal de menores de Malinas con base en la legislación de menores de 1965, aplica la instrucción de reparación teniendo en cuenta la personalidad del menor y su situación, así como el delito o infracción cometida y teniendo presente siempre el compromiso de todas las partes implicadas.

En el año 1995 se dictó una ley que da poder al tribunal para imponer una medida filantrópica o educativa (Gordillo, 2007: 293).

En los Países Bajos, a excepción de las medidas legales que regulan la *HALT* (sigla holandesa que significa “the alternative”) el acuerdo, solución -revisión de la legislación penal juvenil art.77 bis y ss, el Código penal, *Staatsblad* (Boletín de leyes, ordenanzas y decretos) 1994- no existen normas legales con aplicación general o específica a la mediación penal. El *programa de HALT* ofrece a los delincuentes juveniles la alternativa de la mediación entre el infractor y la víctima (víctima-offender) apunta a un acuerdo en el que el delincuente se compromete a llevar a cabo, o bien un trabajo no remunerado o a participar en un proyecto educativo El acuerdo también puede requerir al infractor la posibilidad de indemnizar a la víctima u otra manera de reparar el daño ocasionado. En la práctica el programa está dirigido al vandalismo, hurtos y pequeños delitos y siempre bajo el prisma del Ministerio Público (Miers, 2001: 39).

Y, por último, hemos seleccionado **Italia**, como ejemplo de país europeo en el que prácticamente no existe la mediación penal. Los primeros programas de mediación surgieron a mediados de los años noventa, el principal impulso surgió de un pequeño grupo de magistrados de Turín en 1995, donde se fundó el primer servicio de mediación penal. Progresivamente, se pusieron en práctica los programas pilotos en ciudades como Roma, Trento, Milán, Bari... (Mestitz, 2002: 2 y ss.).

4.6. EL TRABAJADOR SOCIAL Y SU FUNCIÓN MEDIADORA. CONCRECIÓN EN EL CONTEXTO PENAL DE MENORES

4.6.1. *Normativa que avala al trabajador social como profesional de la mediación*

Consideramos necesario traer a colación en este epígrafe algunos de los documentos más emblemáticos del trabajo social, ya mencionados en otros apartados de este trabajo, pero de notoria importancia para encuadrar la mediación como función y competencia propia del trabajador social así como su concreción en el contexto penal de menores.

Es de obligado cumplimiento la mención de *la Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social* (1994), que en su apart. 5 recoge que los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades, en su desarrollo y en la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

A su vez, el *Código Deontológico de Trabajo Social* (2012), recoge en su Preámbulo las funciones generales del profesional del trabajo social, siendo la mediación una función característica de nuestro perfil profesional.

El reciente publicado, *Código de Conducta* de los trabajadores sociales que ejercen como profesionales de la mediación (2015), aprobado por el CGTS.

El *Libro Blanco sobre el Grado en Trabajo Social* (2004) recoge la mediación como materia troncal propia de nuestra competencia profesional. El análisis del citado texto nos permite observar que el trabajador social realiza su actividad profesional en diversas áreas profesionales, entre las que despierta la mediación y el arbitraje.

Finalmente, *la Ley Orgánica de Responsabilidad penal del menor* (2000) establece la figura del Equipo Técnico de Mediación con dependencia funcional del Juzgado de menores, formado entre otros profesionales por el trabajador social. Aunque la legislación penal de menores nos confiere la competencia para el ejercicio de la mediación, no profundiza en las cuestiones propias de nuestra intervención disciplinar.

Estamos de acuerdo con la opinión de Curbelo-Henández, al exponer que todo trabajador social en su papel de mediador penal dentro del contexto de menores, deben poseer una serie de cualidades individuales y personales entre las que se puede destacar tales como: la escucha activa, la comprensión, paciencia, prudencia, dinamismo, ecuanimidad entre otras. Además de un óptimo nivel de cualificación técnica y profesional (Curbelo-Hernández, 2008: 144).

4.6.2. *Funciones y actividades específicas del trabajador social en la mediación*

Teniendo en cuenta a Aragón y Curbelo (2004:1-6), exponemos a continuación las funciones, tareas y actividades desarrolladas por el trabajador social en este contexto:

- Valorar formalmente el inicio o no del proceso mediador.
- Conocer el grado de responsabilidad asumido por el menor ante los hechos y su capacidad para afrontar el proceso de mediación.
- Contactar con la víctima y/o perjudicado e informarla de los trámites que se han llevado a cabo, profundizando en la mediación y de las ventajas de ésta para ambos, conociendo la visión que aquella tiene del conflicto, sus consecuencias y lo que pretende lograr con el proceso mediador.
- Asistencia a los menores.
- Elaboración de un dictamen-informe sobre la situación psicológica, educativa, familiar y social del menor, y en general sobre cualquier otra circunstancia relevante.
- Proponer y asesorar una intervención socioeducativa sobre el menor.
- Analizar con detalle la información aportada por las partes para tomar la decisión de continuación o no del proceso de mediación.
- Elevar un informe al Ministerio Fiscal con los motivos concretos, si decide no continuar con el proceso.
- Organizar y planificar el encuentro entre las partes.
- Dinamizar y dirigir el proceso con objetividad y coherencia.

- Facilitar el acercamiento entre las partes, promoviendo canales de comunicación apropiados, con vistas a que las partes acerquen posturas y posiciones tendentes a la consecución de acuerdos.
- Supervisar y verificar el grado de cumplimiento de los acuerdos asumidos por el menor.

Estas son algunas de las funciones asumidas por el trabajador social en el contexto de la mediación penal de menores (Aragón, N. y Curbelo, E., 2004: 1-7; Curbelo, E, 2007:20-23; 2008: 149-154), en nuestra práctica profesional debemos ser neutrales, imparciales, flexibles, empáticos, buscando siempre que nuestra intervención se base en sólidos pilares profesionales, deontológicos y de ética profesional. Como apunta Gortazar debe ser una intervención “relacional, técnica, potenciadora, detectora, valoradora, educadora, favorecedora e investigadora” (2007: 10).

4.7. APORTACIONES DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN PENAL

Como expone Gordillo “la mediación tal y como se aplica actualmente es una herramienta nueva basada en la aplicación de conocimientos interdisciplinares aportados por la Sociología, el Derecho, la Psicología, la teoría de los sistemas y las técnicas de negociación” (2007: 239). De ahí que el Trabajo Social tenga una estrecha e íntima relación con la mediación penal.

Para mediar entre las partes es necesario conocer el medio en el que ellas se mueven. Estudiar la situación social, medioambiental, económica así como delincencial de los infractores es algo fundamental y a la par necesario, toda la información que se pueda recabar para conocer la situación es más que importante.

Ya Gordillo lo adelantaba diciendo:

(...) No podemos circunscribir la labor de mediación a una sola disciplina científica, sólo para los psicólogos, los pedagogos, los abogados o los trabajadores sociales.

Porque debemos de entender que es bien diferente ejercer la labor propia de cada disciplina a lo que es ejercer la labor del mediador, que no tiene en sí nada que ver con el ejercicio de cada una de estas profesiones. Ello no quiere decir que los conocimientos propios de cada disciplina deban ser desechados en una mediación, al contrario, podrán ser sumamente útiles, por ejemplo, para un psicólogo el conocimiento de técnicas de contención de crisis o el manejo de la comunicación a lo largo de las primeras fases de la mediación. Pero igualmente lo será para un abogado para el cierre del acuerdo final y en la etapa de la negociación (Gordillo, 2007: 239-240)

Como apunta Gutiérrez cuando hablamos de Justicia Restaurativa y Mediación Penal, debemos hacerlo siempre desde un panorama amplio, colmado de profesionales con experiencias, técnicas y métodos que aportar. Todo ello es más que necesario cuando lo que se procura es reducir a cero la carrera delincencial de una persona y disminuir los efectos negativos en la víctima así como evitar la reincidencia (Gutiérrez, 2009: 242-243).

Es evidente entonces que una mediación interdisciplinar es verdaderamente beneficiosa tanto para el delincuente como para la víctima.

Por lo que respecta a nuestra profesión, el trabajo social, cuenta con numerosos recursos personales necesarios para la mediación penal como a continuación se explica:

EL ENTORNO FAMILIAR

En muchas ocasiones cuando un menor comete un delito, la familia está ajena a este hecho. Sin embargo, partimos de la idea de que la *historia de vida* de una familia es muy importante en el desarrollo de un menor. Por lo que resulta necesario el análisis de las circunstancias sociales, familiares así como todas aquellas relacionadas con el entorno del menor. En este sentido, se pueden citar los siguientes factores.

Si se trata de familias monoparentales o afectadas por conflictos de separación o divorcio, ausencia de algún progenitor por fallecimiento o madres solteras. Madre generalmente sola, con dificultades para ejercer como referente de autoridad de sus hijos. Familias numerosas con dificultades económicas y falta de recursos personales. Padres que se han reconciliado y separado en numerosas ocasiones, conllevando a un desajuste emocional de los hijos. Hijos repartidos entre padres separados y divorciados. Enfermedades relevantes de algunos de los miembros, tales como alcoholismo, ludopatías, toxicomanías, enfermedades mentales de algún miembro familiar (...). En cuanto a la dinámica familiar: escaso nivel de formación, familias que han mimado en exceso al hijo. Educación ejercida por abuelos de edad avanzada que carecen de la fuerza vital necesaria para educar a un adolescente. Relaciones paterno-filiales donde se ejerce violencia física o verbal acentuando los comportamientos agresivos (rebeldía e indisciplina) de los menores. Actitudes de los padres de protección y permisividad. Patrones educativos y normativos contradictorios entre sí. Falta de control y establecimiento de límites en los hijos... (González y Mayor, 2002: 39).

Se puede afirmar que la combinación de algunas de las variables de identificación citadas anteriormente, nos va a permitir pronosticar el riesgo de que el menor lleve a cabo comportamientos infractores. Dicho de otra manera, se debe entender la adaptación social del menor como resultado de un proceso de socialización que de forma primordial tiene lugar en la familia, por lo que es necesario trabajar no sólo con el menor que ha delinquido sino también con la familia integral desde el Trabajo Social individual y familiar.

Se podría sugerir que a los menores, además del diálogo y el control hay que ofrecerles apoyo y orientarlos hacia comportamientos que se sustenten en la cooperación y la empatía como dos elementos, que pueden ayudar a mejorar su integración social. La familia no es el único lugar en el que estos recursos se potencian, ya que la escuela también cumple esa función.

LA SITUACIÓN FAMILIAR

Técnicas tales como los ecomapas y genogramas pueden ayudarnos a comprender mejor la situación del delincuente.

Con un *genograma* que se define como una representación gráfica de la familia del menor, al objeto de averiguar su origen, siendo preciso para ello analizar por lo menos tres generaciones (los abuelos, padres e hijos). Esta técnica nos ofrece, en conjunto, una imagen visual de un árbol familiar en un contexto intergeneracional, especificando no sólo quiénes son sus miembros (nombres, edades, género, posición social...) sino también las dificultades emocionales, los problemas de comportamiento, el estatus socioeconómico y cualquier otra peculiaridad estructural significativa (Moix, 2006:152).

La mayor utilidad del *genograma*, como apunta Moix, consiste en que ayuda tanto al trabajador social como al menor, a analizar las problemáticas pautas de comportamiento y emocionales de la familia en un contexto intergeneracional. La identificación de tales pautas permitirá a los miembros de la familia formular, simultáneamente con su trabajador social, las estrategias para actuar sobre ellas (2006: 153).

El *ecomapa* es una técnica parecida a la anterior, consiste también en una representación gráfica de la familia del cliente, pero situada en su entorno social. Ayuda a alcanzar una visión global de la familia del menor y de sus relaciones con otros grupos, asociaciones, organizaciones, así como con otras familias e individuos.

Un *ecomapa* representativo consiste en un círculo que representa a la familia del cliente, en nuestro contexto a un menor, pormenorizando su composición, rodeado a su vez, de un conjunto de círculos que representan otros sistemas, es decir, los otros grupos, familias, individuos y organizaciones con los cuales dicha familia interacciona habitualmente, describiéndose con unas líneas las relaciones que mantienen los miembros de la familia con estos otros sistemas, e indicándose con flechas el flujo de energía,

bien dando o recibiendo recursos, bien comunicación, entre ellos (Moix, 2006: 154).

Sobre la base de las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta que las técnicas expuestas forman parte de los recursos necesarios para intervenir en la mediación con menores infractores, son los trabajadores sociales quienes aportan a través de aquéllas, el análisis de las circunstancias sociales, familiares y del entorno que rodean al menor y a su familia, permitiendo con ello un mayor conocimiento y una mejor intervención a la hora de lograr un acuerdo.

Es por todos sabido que la educación de niños y adolescentes es compleja cuando no se cuenta con el adecuado apoyo y control familiar, lo que motiva que la implicación de la familia en su educación y socialización se convierta en un factor de protección más que esencial, por ende, la familia juega un papel importante en el proceso de mediación.

Respecto a la entrevista con los padres del menor es necesario indagar si tras tener conocimiento de los hechos ocurridos, han tomado alguna medida de reproche o educativa con su hijo. El trabajador social debe valorar si dicha medida podría ser la más adecuada o coherente, dado que puede ser excesivamente dura o por el contrario demasiado permisiva, e incluso no ser la acertada para la solución del problema. Por ello consideramos que es de suma importancia informar a las familias de los menores de los recursos sociales comunitarios (centros, ayudas económicas, programas de apoyo...) que pueden ser aprovechados para el caso, información que aportará el trabajador social. No obstante, puede ocurrir que estos no sean suficientes ni congruentes con las necesidades educativas del menor, en cuyo caso se promoverá la inclusión en los programas de medio abierto que se encuentran específicamente a disposición del Juzgado de Menores.

Por otro lado, no debemos obviar el presupuesto de que un hecho delictivo es un problema social y comunitario, y como consecuencia de ello es “un” problema “de” la comunidad que surge “en” la comunidad y debe resolverse “por la comunidad”.

La comunidad puede y debe involucrarse en la prevención del delito, en el tratamiento del mismo y en la reintegración social de los infractores, siendo ello el reflejo de una de las múltiples formas de ejercicio de ciudadanía democrática, de tal manera que, cuando se haya alcanzado un acuerdo, fruto de la mediación penal, la comunidad debe proporcionar los medios necesarios para que el infractor pueda llevarla a cabo. Por ejemplo, si el menor se ha comprometido a realizar trabajos en beneficio de la comunidad para reparar el daño ocasionado, deberá tener la oportunidad para ello, bien a través de ONGs, Ayuntamiento, Servicios Sociales, etc.

Tal como hemos venido indicando, si bien la *Ley Orgánica 5/2000*, de 12 de enero, reguladora de la *responsabilidad penal de los menores* atribuye la competencia para mediar al equipo técnico de la Administración de Justicia, el Reglamento de dicha Ley permite que tanto la mediación sea resuelta por parte de la entidad pública de ejecución, poniendo a disposición del Ministerio Fiscal y de los Juzgados de menores, los programas necesarios para realizar las funciones de mediación, por lo que consideramos que la asunción de la mediación por parte del/los trabajadores sociales que conforman el Equipo Técnico de menores adscrito orgánicamente a la Administración de Justicia y funcionalmente a la Fiscalía de menores, está más que fundamentada por varios motivos:

- Por la profesionalidad y capacidad en la resolución de conflictos, por su habilidad para las relaciones interpersonales, por su asertividad, empatía y capacidad de análisis.
- Por la especialización que se alcanza al pertenecer a la unidad administrativa que lleva a cabo la ejecución de las medidas impuestas por el Juzgado de Menores y, por tanto, las relaciones tanto con Fiscalía de Menores como con dicho Juzgado ya están consolidadas.

- Por la eficacia que ofrece este modelo, ya que no sólo se consiguen los objetivos sino que su consecución se lleva a cabo sin ningún gasto añadido. La relación coste-objetivos es óptima.

1. La mediación, mecanismo presente en la historia desde tiempos inmemoriales, resurge en la actualidad, cobrando importancia por el inminente carácter pacificador de las relaciones humanas como resultado de la solución del conflicto mediante un acuerdo construido por las propias partes. La implementación de la mediación es ya un camino sin retorno, exigiéndose su reglamentación legal y el establecimiento de los pilares que brinden a los ciudadanos las garantías de justicia indispensables a todos los medios de resolución de conflictos. La reglamentación no deberá ser ni total ni absoluta para no poner en riesgo la flexibilidad que caracteriza este mecanismo. Ante cada conflicto, el mediador deberá tener libertad e independencia para decidir las técnicas a utilizar y la forma de conducir la disputa. El legislador si deberá regular las cuestiones fundamentales, tales como, los elementos nucleares del concepto de mediación, sus principios esenciales, los parámetros de cualificación de los mediadores así como su responsabilidad profesional.

2. La mediación no sustituye a los Tribunales de Justicia en la resolución de los conflictos, sino que utiliza una metodología diferente para la resolución de los mismos, metodología que no se encuentra reñida con el control de la legalidad por el Juez, por lo que no existe ningún inconveniente en que se aplique en asuntos de interés público como ocurre con los penales, los de familia, laborales o los asuntos contencioso-administrativos.

3. El mediador no es un juez, no es un abogado, tampoco es un terapeuta. Es una profesión distinta y diferenciada de las anteriores, con un papel específico y distinto del desarrollado por otros profesionales, lo que hace necesario una adecuada regulación de su estatuto jurídico (derechos, deberes, responsabilidades y régimen disciplinario y sancionador).

4. La profesión de mediador, en cuanto a su actividad, debe estar regida por reglas y principios deontológicos. La existencia de códigos de conducta es esencial para la definición de los deberes y obligaciones comunes al ejercicio de la actividad de

mediador, así como también para transmitir al público los valores éticos inherentes a su función. Tal es el caso de la profesión de los trabajadores sociales que cuenta con un código deontológico y un código de conducta para ejercer la profesión de mediador.

5. Uno de los peores peligros que conlleva la mediación es el de una endeble formación de los mediadores, tanto penales como de cualquier otro ámbito. Para ejercer la mediación se ha de exigir formación universitaria y formación específica en mediación. Esta última podría ser similar a los estudios de postgrado/máster, adaptándola al espacio europeo de formación superior. De Una parte, la Universidad de Salamanca dentro de su catálogo de Títulos Propios oferta el de Diploma de especialización de la mediación en mediación (curso de capacitación profesional de mediadores). De otra parte, la Universidad Pontificia de Salamanca cuenta con un Título Oficial, Máster en Orientación y Mediación Familiar, y varios Títulos Propios, entre ellos, Experto en Mediación familiar o Curso especial en Mediación en el ámbito civil y comunitario; en el ámbito mercantil y en el ámbito penal y penitenciario.

6. La mediación es competencia y función propia de los trabajadores sociales, así se recoge y por lo tanto queda avalada como tal, en el Estatuto profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales, en el Código Deontológico de la profesión, ambos elaborados por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, y en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social.

6. La LORPM atribuye la competencia para desarrollar la mediación, entre otros profesionales, al trabajador social del ETM. Ello permite poner en juego elementos de la función mediadora que nos caracteriza y promover, en aquellos casos que sean objetivamente idóneos, procesos de mediación, para la consecución de la desjudicialización de los menores en conflicto con la ley bajo una óptica preventiva-reparadora. Este ejercicio mediador debe observarse como una oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, requiriendo por nuestra parte de una especial preparación técnica y profesional, a través de programas especializados de postgrado y/o similares.

8. El Trabajo Social es una disciplina presente en todos los espacios profesionales de la acción social. El contexto institucional de la justicia penal del menor constituye una oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional que facilita un mayor conocimiento de los menores en conflicto con la ley y sus circunstancias, sociales, familiares y del entorno... Los problemas personales generan consecuencias sociales de ahí la importancia de incidir no sólo en las consecuencias, sino también en las causas que conllevan el comportamiento delictivo del menor.

9. El modelo de mediación puede ser considerado modelo teórico del trabajo social porque comparte los siguientes presupuestos con el trabajo social: primero de todo, los principios básicos del trabajo social subrayando la individualización, entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a las decisiones; segundo, la búsqueda a lo largo del proceso de intervención de “lo mejor de la persona” lo que le va a facilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos; tercero, alcanzar el bienestar de las personas desde el apoyo individualizado por medio de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales; cuarto, los contextos de intervención: El modelo de mediación aporta su efectividad en los diversos ámbitos de actuación de los trabajadores sociales, siendo un apreciado referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en la áreas de actuación: Educación, Justicia, Salud, Desarrollo y Cooperación, Servicios Sociales y sus diferentes programas (Familia, Dependencia, Participación social), vivienda y otros; quinto, la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales estimándolo desde una visión positiva: la oportunidad para el cambio y último, comparte con el trabajo social la coherencia de trabajar en el presente mirando hacia el futuro, siendo ambos, Mediación y Trabajo Social, los pilares para la cultura de la paz.

10. La comunidad también es un elemento esencial en la mediación. Si aplicamos la mediación en todos los ámbitos: familia, escuela, trabajo..., los ciudadanos se irán familiarizando con ella y como consecuencia se hará más factible/ facilitará el proceso de aceptación de su dimensión penal. Hace falta un mayor compromiso de los poderes públicos, así como de los medios de comunicación, en la instauración de la cultura del acuerdo en nuestra sociedad. Para que una propuesta como la mediación penal cuaje y

los acuerdos reparadores puedan cumplir una función similar a la de la pena debería provocarse un cambio en la conciencia social, muy influida por los medios de comunicación en su constante demanda de rigor punitivo. Quizás, dada nuestra herencia de carácter latino, somos más propensos al enfrentamiento que en otras culturas, o tal vez no sea más que otra creencia. En cualquier caso, ello no debe ser pretexto para no implicarnos en la promoción de la resolución pacífica de disputas, por las muchas ventajas que nos puede acarrear como sociedad.

11. Nuestra legislación sólo hace dos menciones a la mediación penal, una de ellas en materia de menores para permitirla y otra, en materia de violencia de género para prohibirla. En el resto de supuestos nos encontramos ante una situación de “alegalidad” puesto que ni se permite, ni se prohíbe. Consideramos adecuada la prohibición que nuestro legislador realiza al acudir a la mediación en los supuestos de violencia de género, puesto que creemos que en estos supuestos no es posible garantizar la igualdad entre las partes debido a la dependencia psicológica que caracteriza este tipo de violencia sobre mujer por parte de su pareja. Por otro lado, la mediación se regula a nivel nacional en la *Ley 5/2000, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* y por el *Real Decreto 980/2013* que desarrolla la citada Ley; las diversas Comunidades Autónomas que integran el territorio Español, regulan en su mayoría leyes sobre mediación familiar; la *Ley 1/2006, de 6 de abril*, es la que regula la *mediación familiar en Castilla y León*.

12. La mediación penal, junto con otros mecanismos de resolución de conflictos, es una de las herramientas de las que se sirve la justicia restaurativa para promover la reparación material y emocional de la víctima, la responsabilización del infractor y la participación y pacificación social. La mediación penal se enmarca en la justicia restaurativa como un mecanismo que pretende otorgar protagonismo a la víctima de los hechos ilícitos cometidos por el autor y favorecer la reeducación y la reinserción social del infractor.

13. La mediación penal es un proceso técnico, que siempre ha de ser dirigido por profesionales formados específicamente en esta materia, denominados mediadores, que

actuarán bajo los principios de neutralidad, imparcialidad y confidencialidad. El mediador utiliza diferentes técnicas y/o habilidades que facilitan la comunicación entre las partes y flexibilizan el conflicto. Estas técnicas son aportadas principalmente por la perspectiva de la resolución de conflictos: escucha activa, empatía, mensajes yo, reencuadre.

14. El modelo de mediación que se establece en nuestro ordenamiento jurídico y por tanto el que se viene aplicando es el de contacto con las partes por separado, primero con el menor, después con la víctima, para valorar la idoneidad y preparar el encuentro; y acto seguido un encuentro conjunto entre el menor infractor y la víctima con la consiguiente negociación de acuerdos reparadores. Los programas finalizan con el cumplimiento de estos acuerdos por parte de ambos (especialmente de la reparación que realiza el menor). Existen así mismo, programas de reparación directa o simbólica sin participación de la víctima. En ellos la voluntad y compromisos reparadores del menor mediante tareas socioeducativas o prestaciones en beneficio de la propia comunidad producen los mismos efectos alternativos al proceso judicial.

15. Por lo que a los acuerdos se refiere, la experiencia nos muestra que la preocupación de las víctimas y los infractores con relación al tipo de conflicto en el que se ha mediado, no se centra exclusivamente en la restitución o la reclamación de daños, aunque estos aspectos queden reflejados en los acuerdos, sino que, además, el propio proceso de mediación tiene gran importancia en sí mismo. Los acuerdos reflejan también la preocupación por aspectos como la relación futura entre las partes, los compromisos de no-agresión, la no-reincidencia, etc. Así como de las consecuencias que los hechos han tenido para la víctima y para el infractor, en el sentido moral, emocional y jurídico penal.

- Agape, F. (2010). *Mediación penal y penitenciaria. 10 años de camino*. Madrid: Art&press.
- Álvarez, F. (2008). “Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales”. *Internacional e- Journal of Criminal Science*, 3(2). Disponible en <http://www.ehu.es/ojs/index.php/inecs/article/viewarticle/258>
- (2001). “Análisis socioeducativo de los procesos de mediación en la Ley de responsabilidad penal de los menores”, *Zerbitzuan, Revista de Servicios Sociales*, Nº 39, 19-28.
- Andrade, S. (2012). “Conflicto y mediación: reflexiones desde las ciencias sociales y la investigación cualitativa”. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, Nº. 18, 31-50. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
- Aragón, N y Curberlo-Hernández, E.A. (2004). “Aspectos psicosociales de la función mediadora en la Justicia Penal Juvenil Española desde la Ley Orgánica 5/2000”. *Nómadas*, Nº 9, 1-7.
- Área de Investigación y Formación Social y Criminológica del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña (2012). *Reincidencia en el Programa de Mediación y reparación de menores, 2012*. Barcelona: Capdevila, M y Ferrer, M.
- Ariño, M.E. y Uranga, C. (2012). *V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos?*. Universidad del País Vasco, Servicio de Publicaciones. Vitoria.
- Armada, A., Aneas, M.A., Soria y L. Bosch. (2009). “La mediación en el ámbito sanitario”. *Revista de Medicina Clínica*, 133, 187-192.
- Arteaga, J., García, R., García, R., Sánchez, G. (2006). La participación ciudadana y la mediación comunitaria en la Administración Local: La experiencia de Alcobendas. *Revista Trabajo Social Hoy*, 25-44.
- Avilés, J.M. (2009). “Victimización percibida y bullying. Factores diferenciales entre víctimas”. *Boletín de Psicología*, Nº 95, 7-28.
- Baixauli, E. (2010).” La mediación en entornos empresariales y organizacionales”. *Ámbito Jurídico*, 83.
- Bandiere, L.M. (2007). *La mediación tópica*, Buenos Aires: El Derecho.

- Belloso, N. (2010). “El paradigma conflictivo de la penalidad la respuesta restaurativa para la delincuencia”. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, nº. 20, 1-20.
- (2007). “Una propuesta de código ético de los mediadores”, *Revista Cuadernos electrónicos de Filosofía del Derecho*, nº 15, 1-10.
 - (2003). Inmigrantes y Mediación Intercultural. *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho*, 7, 1-22.
- Bellido, C., Peris, A., Trilles, R. (2012). *La importancia de la mediación sanitaria en la prevención de litigiosidad por responsabilidad médica profesional*. VII conferencia Internacional Foro mundial de mediación: ponencias expertos de mediación. Valencia.
- Berasaluze, A. y Olalde, A.J. (2004). Como mediamos en Trabajo Social. X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.
- Bercovitch, J. (1991). “International mediation and dispute settlement: evaluating the conditions for successful mediation”. *Negotiation Journal*, 8, 17-30.
- (1992). “Mediator and mediation strategies in international relations”. *Negotiation Journal*, 8, 99-112
- Bernal, T. (2008). *La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial Colex. (4ª ed.).
- (2007). “Conflicto y mediación”. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, Nº. 11, 111-122.
- Bernuz, M.J. (2014). “Las posibilidades de la justicia restaurativa en la justicia de menores” (española). *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* (en línea) Nº 16-14, 14:1-14.27. Disponible en internet <http://criminet.ugr.es/recpc/16/recpc16-14.pdf>.
- Blanco, M. (2005). *Mediación y consumidores Madrid*, Instituto nacional de consumo
- (2009). *Mediación y Sistemas de Resolución de conflictos. Una visión jurídica*, Madrid: Reus.
- Boletín de la Estadística Básica de Medidas Impuestas a los Menores Infractores, del año 2012, de la Dirección General de Servicios para la Familia e Infancia.
- Bonilla, G. (1998). *Conflicto y justicia: Programa de Educación para la Democracia*. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. Bogotá.

- Boqué, C. (2003). *Cultura de la Mediación y Cambio Social*: Gedisa.
- Brown, H. J., Marriott, A. L. (1999). *ADR Principles and Practice*. London: Sweet & Maxwell.
- Bush, R. A., Folger, J.P. (1994). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Calle, I., Montañés. R., Palacios. R. (2007). “Intervención del Trabajador Social en el servicio de Mediación con menores infractores y entrenamiento en habilidades sociales como sistema de reparación”. *Revista Documentos de Trabajo Social*, n.º 54, 211-239.
- Camilleri, C., y M. Cohen-Emerique. (1989). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques (de l’interculturel*. Collection “Espaces interculturels.” París: L’Harmattan
- Campanini, A.M. y Luppi, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Campo, A.L. (2010). “Mediación familiar. Estudio comparativo de la legislación nacional y autonómica”, *Actualidad civil*, n.º 14.
- Cano, A. (2002). El Trabajador social como mediador comunitario. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la ULPGC*, 336-345.
- Capdevila, M., Ferrer. M., Luque. E. (2005). “La reincidencia en el delito de la justicia de menores”. Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Barcelona.
- Carretero, E. (2014). “El Estatuto del mediador civil y mercantil”, *Revista de Mediación*, Vol. 7, 10-23.
- Carrizo, A. (2010). “La mediación penal en España”, en *La mediación en materia de familia y Derecho penal. Estudios y análisis*. Santiago de Compostela: Andavira.
- Castaño, G., De Campo, M., y García del Vado, R. (2005). “El mediador como profesional de la Mediación”. *Revista el Trabajo Social Hoy, El trabajo Social y la Mediación*, 52, 18-31.
- Castro, N. (2010). La mediación como herramienta de trabajo en la escuela. En E. Souto (Ed.), *La mediación: Un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.
- Carnevale, P. J. (1986). Strategic Choice in Mediation. *Negotiation Journal*, 2(1), 41-56.

- Chandler, S. M. (1985). "Mediation: Conjoint Problem Solving". *Social Work* 30, 346-350.
- Corzón, F.M. (2010). "Breves apuntes sobre los antecedentes históricos de la Mediación". En Souto, E (dir.), *Mediación. Un instrumento de conciliación*, 2-10. Madrid: Dykinson, S.L.
- Código de Conducta de los Trabajadores Sociales que ejercen como profesionales de la mediación, diciembre 2014. Consejo General del Trabajo Social.
- Código Deontológico del Trabajo Social, de 9 junio del 2012. Consejo General del Trabajo Social.
- Convención sobre los Derechos del niño, adoptada mediante Resolución 44/25 de la Asamblea General, de 20 de noviembre de 1989.
- Cruz, J. A. (2013). *La mediación penal. Problemas que presenta su implantación en el proceso español y sus posibles soluciones* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Granada.
- Cruz, B. (2005). "La mediación en la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad de los menores: conciliación y reparación del daño". *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* (en línea), 1-34. Disponible en <http://criminet.ugr.es/pdf>.
- Cuadernos penales Jose María Lidón (2011). *La mediación penal. Conclusiones de las experiencias en España. 2008-2011*. Universidad de Deusto, Bilbao: Sáez, C.
- Curberlo-Hernández, E. (2008). "Trabajo Social y Mediación judicial. El trabajador social forense como mediador en el contexto de la mediación penal de menores". *Revista Humanismo y Trabajo Social*, 7: 135-154. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67811462>.
- (Jurídicas e Instituto de Formación Profesiobal de la Procuraduría General de la Justicia del 2007). "Indagando en la práctica profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales forenses del equipo técnico del juzgado de menores". *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, nº 27, 5-42.
- Curberlo-Hernández, E. y Del Sol, H. (2010). "Trabajo social y mediación familiar: un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja". *Revista Portularia*, Vol.10, nº 2, 33-49.

- Dapena, J. y Martín, J. (1998). *La Mediación Penal Juvenil en Cataluña, España*. Barcelona: Restorative Justice Online.
- De Diego, R., Guillén, C. (2006). *Mediación: Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social de 1994, aprobada por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrada en Colombo, Sri Lanka, del 6 al 8 de julio de 1994.
- De Prada, J. y López, J.A. (2008). “La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar”. *Documentación Social*, 98-116.
- De Tommaso, A. (1997). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires.
- Díaz, M. (2003). *La instrucción en el proceso penal de menores*. Madrid: Colex.
- Díaz, J. (2013). “Mediación y justicia restaurativa”. Instituto de Investigaciones Distrito Federal. En Biblioteca jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. <http://biblio.juridicas.unam.mx>.
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre *La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la Justicia del menor en la Unión Europea* (2006/C 110/13), aprobada en la 425ª sesión del 15 marzo.
- Díez, F., y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Diez, F. (2014). “Acerca del espacio y la mediación”. *Revista de Mediación*, Vol.7, 26-35.
- Documento Marco “*Trabajo Social y Mediación*”, Enero 2015, publicado por el Consejo General del Trabajo Social.
- Duffy, K. G., Grosch, J. W. y Olczak, P. V. (1991). *Community mediation: A handbook for practitioners and researchers*. New York: Guilford Press
- Duffy, K. G. y Thomson, J. (1992). Community mediation centers: Humanistic alternatives to the court system: A pilot study. *Journal of Humanistic Psychology*, 32(2), 101-114.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.

- Escamilla, M. (2011). La Mediación penal en España: estado de la cuestión, en AA.VV., Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso. Madrid: Reus.
- Escartín. M. J. (1997). *Los modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familia*. Madrid: Siglo XXI.
- Estadística Básica de medidas impuestas a menores infractores. En Datos Boletín Estadístico nº 8, 9, 10 y 11 (corresponden con los años 2008, 2009, 2010 y 2011).
- Fernández, A. (1970). "La Necesidad del Empleo de Modelos en las Ciencias Sociales". *Revista de Economía Política*, nº 54, 173-184. Disponible en <http://www.cepc.es/>.
- Fernández, T. (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.
- Ferreirós, C-E., Sirvent, A., Simons, R., Amante. C. (2011). *La Mediación en el Derecho Penal de Menores*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Folberg, J. (1999). *Resolving Disputes*, Edit Unniversity of Sant Francisco School of Law.
- Folberg, J., Taylor, A. (1984). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Galeote, M^a.P. (2006). "La Mediación", *Sistemas de solución extrajudiccionales de conflictos*. Madrid: Cerasa.
- García-Longoria, M^a.P. (2013). "La formación en mediación y el trabajo social". *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, Vol. XXX, nº 101, 51-68.
- (2006). La mediación en el curriculum académico del Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, Nº Extra 1, 372-390.
 - (2000a). La mediación como forma de intervención en trabajo social en *En Cambio Social, Relaciones Humanas, Nuevas Tecnologías*. Barcelona: Mira Editores.
 - (2000b). "La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en la escuela". *Revista Alternativas*, 10, 319-327.
- García-Longoria, M^a.P y Sánchez, A. (2004). "La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares". *Revista Portularia*, Nº 4, 261-268.
- García-Pérez, O. (2011). "La mediación en el sistema español de justicia penal de menores". *Criminalidad*, Vol. 53, Nº 2, 73-98.

- García Presas, I. (2010). *La mediación familiar desde el ámbito jurídico*. Brasil: Ed. Juruá, Lisboa-Curitiba.
- García Villaluenga, L. (2010). “La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles”. *Revista general de legislación y jurisprudencia*, nº 4, 717-756.
- (2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Reus.
- Garofalo, R. (2010). Politics, mediation, social context, and public use. En P. N. Juslin y J. A. Sloboda (Eds.). *Handbook of music and emotion: Theory, research, applications* (pp. 725-754). New York: Oxford University Press.
- Gil, F. y García Saíz, M. (1993). *Habilidades sociales: teoría, investigación y aplicaciones*. Madrid. Síntesis.
- Giménez, C. (1997). “La naturaleza de la Mediación Intercultural”. *Revista Migraciones*, 2, 125-159.
- Giménez-Salinas, E. (1999). “La mediación penal en España: el ejemplo de Cataluña”. *Revista Justicia i Societat*, nº 19.
- (1996). “La mediación en el sistema penal juvenil: una visión desde el derecho comparado”. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, nº 10, 193-212.
- Gimeno, V. (2005). *Introducción al Derecho Procesal*, 3ª ed. Madrid: Colex.
- Goldberg, S. B. y Shaw, M. L. (2010). The past, present, and future of mediation as seen through the eyes of some of its founders. *Negotiation Journal*, 26 (2), 237- 253.
- Gordillo, L. (2007). *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid: Iustel.
- González, P y Mayor, M.D. (2002). “Variables significativas encontradas en el análisis cuantitativo y cualitativo en los menores explorados en los Equipos Técnicos en los procedimientos judiciales. Especial mención a la franja 16-17 años y población inmigrante”. *Estudios Jurídicos del Ministerio Fiscal*, 1-39.
- Grande, P. (2012). “El proceso tutelar educativo y la mediación con menores infractores en Portugal”. En E. González Pillado (coord.), *Mediación con menores infractores en España y los países de su entorno*. Valencia: Tirant lo Blanch.

- Guillén, C. (2004). Gestión de conflictos y mediación. En R.Guil (ed.), *Psicología Social para psicopedagogos*, 229-260. Sevilla: Kronos.
- Gutiérrez, M^a.N. (2009). *Mediación Penal: una visión desde el Trabajo Social y la criminología*, 29, 241-258. Revista.um.es/analesderecho.com
- Haynes, J. (1981). *Divorce mediation: A practical guide for therapist and counselors*. Nueva York: Springer.
- Haynes, J.M.; Haynes, G.L. (1989). *Mediating divorce*. San Francisco: Jossey Bass.
- Holaday, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *Negotiation Journal*, 18 (3), 191-210.
- Ibarrola-García, S. E Iriarte, C. (2013a). “La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador”. *Revista de currículum y formación del profesorado*, vol. 17, nº 1, 367-384.
- Ibarrola-García, S. E Iriarte, C. (2013b). “Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores”. *Campo Abierto*, vol. 32, N º2, 117-143.
- Lederach, J.P. (1996). “Mediación”. En Gernika Gogoraluz. Documento nº 8. Edita Centro de Investigación por la Paz, Gernika Gogoraluz: Vizcaya.
- Llevot, N. y Garreta, J. (2013). “La mediación intercultural en las asociaciones de origen africano”. *Revista Internacional de Sociología*, 71, 167-188.
- Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social, 2004. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- Lozano, F. (2010). “La mediación penitenciaria: C.P. Madrid (Valdemoro)”. *Revista Familia*, 41, 119-125.
- Luquin Bergarache, R. (2007). “Teoría y práctica de la mediación intrajudicial en España: algunos factores de eficacia de la mediación en conflictos familiares”, En *la mediación civil y penal. Un año de experiencia*, Estudios de Derecho Judicial.
- Lutz, W.A. (1970). *Emerging Models of Social Casework Practice*. Mimeo: Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Connecticut.

- Manzanares, J.L. (2007). *Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal*. Granada: Comares.
- Marshall, T. (1999). "Restorative Justice. An Overview". *En European Journal on Criminal Policy and Research*, Vol. 4, nº 4, 1-17, Londres.
- Martin, A. (2011). "Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social". *Revista Trabajo Social Hoy*, nº 63, 1-8.
- Martín Diz, F. (2010). "Claves para el éxito de la mediación como sistema alternativo de administración de justicia", *Revista: newsletter 2/2010. Gabinete para a resolução alternativa de litígios (GRAL)*. Ministerio de Justicia. Edición electrónica. www.gral.mj.pt/newsletter, Lisboa. acción en trabajo social.
- Martin Serrano, M. (2008). *La mediación social*. Edición conmemorativa del 30 aniversario. Ediciones Akal.
- Martínez, B. (2010). ¿Resolver conflictos empresariales? Mediación. En E. Souto (Ed.). *La mediación: un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson
- Martínez, M^a. J. (2005). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Murcia: Diego Marín.
- Memoria de la Fiscalía de la Comunidad de Castilla y León, 2014 (ejercicio 2013).
- Memoria de la Fiscalía General del Estado, del 2013.
- Mestitz, A. (2002). "Victim-offender mediation in Italy", *Newsletter of the European Forum for victim-offender mediation an Restorative Justice*, Vol.3, parte 2.
- Miers, D. (2001a). *An international Review of Restorative Justice*, Crime Reduction Research Series, Home Office, Building a Safe, Just and Tolerant Society, Londres, Paper 10.
- (2001b). "New prospects for mediation in Catalonia, Spain", *Newsletter of the European Forum for victim-offender mediation an Restorative Justice*, Vol.2, parte 1.
- Miranzo de Mateo, S. (2010). "Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de Mediación". *Revista de Mediación*, nº 5, 1-14.
- Moix, M. (2006). *Teoría del Trabajo Social*. Madrid: Síntesis.
- Monjó, M. y Villanueva, R. (2000). "Apuntes del Curso de Especialista en Mediación Social". *Ahora*: Universidad de Murcia.

- Moore, C.W. (1986). *El proceso de Mediación. Método prácticas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Granica.
- (1995). *El proceso de Mediación. Métodos y prácticas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Granica.
- Montero, T. (2012). “La delincuencia juvenil en Castilla y León”, *Revista Jurídica de Castilla y León*, N° 27,1-42.
- Moya, A., y Fernández, A. (2005). “El proceso de Mediación y sus Técnicas”. *Revista Trabajo Social Hoy, El Trabajo Social y la Mediación*, n° 52, 4-15.
- Munduate, L. Butts, T., Medina, F.J. y Martínez, R. (2007). *Guía de la Mediación Laboral*. Junta de Andalucía. Consejería de Empleo.
- Munduate, L. y Martínez, J. (2006). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munuera, M. P. (2013). “Trabajo Social en la historia de la Resolución de Conflictos y la mediación”. *Monográfico Mediación. Servicios Sociales y Política Social*, Vol.101, 25-36. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/30023/>.
- (2012a). “Conflicto, Mediación y Trabajo Social”. En Fombuena Valero, J. *Trabajo Social y sus instrumentos*. Colección Trabajo Social, 171-190. Valencia: Nau Llibres.
- (2012b). “John M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de Mediación y Trabajo Social. “J. M. Haynes, Perlman, Chandler and other international authors running through mediation and social. work”. *Portularia* XII. 2, 97-108. <http://eprints.ucm.es/17007/1/1164.pdf>.
- (2007). “Modelo circular-narrativo de Sara Cobb y sus técnicas”. *Revista Portularia*, I-II, 85-106. Disponible <http://eprints.ucm.es/5678/1/>.
- Nogueres, A. (2004). “La mediación en el ámbito penal juvenil”. *Revista de Educación Social*, 2. <http://www.eduso.net/res/>.
- Neves, T. (2009). Practice note: Community mediation as social intervention. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 481-495.
- Novel. G. (2011). *Mediación Organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido*. Barcelona: Ed. Reus.
- O'Hagan, K. (1986). *Crisis intervention in social services*, Londres, Macmillan Press Ud.

- Ortuño, P. (2013) La mediación en el ámbito familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León*, 1-23.
- (2005a). “La mediación familiar”. *Cuadernos de derecho judicial*, nº 24, 67-116.
- (2005b). “Perspectivas de la regulación de la mediación en la Unión Europea”. *Revista Trabajo Social Hoy*, nº Extra. 1, 73-84.
- Otero, M. (2007a). “Las raíces históricas y culturales de la mediación”. En H. Soletto y M. Otero (coords.), *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una sociedad emergente*. Santiago de Compostela: Tecnos.
- (2007b). “Los modelos de la mediación”, ídem.
- Palma, L. (2007). *La mediación como proceso restaurativo en el sistema penal* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Sevilla.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar*. Barcelona: Gedisa.
- Pascual, E. (2012). *La mediación en el sistema penal* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Madrid.
- Pastor, E., y Huertas, E. (2014). “Mediación penitenciaria, una alternativa a la resolución pacífica de conflictos entre internos”. *Pedagogía Social. Revista interuniversitaria*, 23, 199-299.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- Perlman, H. H. (1980). *El Trabajo Social individualizado*. Madrid: Rialp.
- Puy, F. (2007). “La expresión” mediación jurídica”. Un análisis tópico”. En H. Soletto y M. Otero (coords.), *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una sociedad emergente*. Santiago de Compostela: Tecnos.
- Rapoport, L. (1970). «Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment», en R. W. Roberts y R. H. Nee (eds.) *Theories of Social Casework*, Chicago, University of Chicago Press.
- Redorta, J. (2005). “La evolución de la mediación y el estudio del conflicto”. *Revista Trabajo Social Hoy, El Trabajo Social y la mediación*, Nº 52, 148-167.
- Revilla, J.A. (2012). “El sistema de justicia penal de menores en Francia: aproximación a un modelo en cambio”. En E. González Pillado (coord.), *Mediación con menores*

- infractores en España y los países de su entorno*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Richarte, I. y L. Díe. (2008). “La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible.” *Documentación Social*, 148, 133-155.
- Richmond, M. E. (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Textos seleccionados. Madrid: Talasa.
- Ripol- Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Riquelme, S. (2010). “La Mediación como instrumento para el trabajo social. Las alternativas ante el conflicto”. *Revista Trabajo Social Hoy*, 59: 25-41.
- (2009). El rol de los actores de la mediación. En *Teoría y práctica de la Mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales* (pp. 81-103). Murcia: Edit.um.
- Ríos, J.C., Pascual, E., Bibiano, A. y Segovia, J.L. (2012). *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y sufrimiento humano*. Madrid: Colex (3ª ed.).
- Roca, T. (1968). “Historia de la obra de los Tribunales Tutelares de Menores en España”, Consejo Superior de protección de Menores, Madrid.
- Rodríguez, C. (2012). “La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿Modelo teórico de trabajo social?”. *Revista Trabajo Social Hoy*, nº 63, 16-39.
- 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”. *Revista Documentos de Trabajo Social*, nº 48, 137-157.
- Rondón, L.M y Alemán-Bracho, C. (2011). “El papel de la mediación familiar en la formación del Trabajo Social”. *Revista Portularia*, Vol. XI, nº 2, 23-32.
- Rondón, L.M. y Cosano, F. (2010). “La incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales”. En Rodríguez, A. y Raya, E., una Europa plural y social, actas del VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Universidad de Granada.
- Rondón, L.M y García-Longoria, Mª. P. (2012). “Mediación Social y Trabajo Social: una visión formativa”. En, V Jornada de Trabajo Social: ¿Mediamos o Sostituímos? Universidad del País Vasco, 85-98.

- Rondón García, L. M. y Munuera Gómez, M. P. (2009). “Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales”. *Revista Trabajo Social*, 11, 25-41.
- Romero, F. (comp). (2005). *La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación*. Canarias: Gobierno de Canarias. Consejería de Presidencia y de Justicia. Viceconsejera de Justicia y Seguridad.
- Rozenblum, S. (2007). *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la Comunidad*. Barcelona: Grao.
- Smith, S., et al. (2002). «Conflict resolution and peer mediation in middle schools: Extending the process and outcome knowledge base». *Journal of Social Psychology*, 142 (5), 567- 586.
- Sáez, C. (2008). *La mediación familiar. La mediación penal y penitenciaria. El estatuto del mediador. Un programa para su regulación* (coord). Pamplona: Thomson-Aranzadi.
- Sanguineti, W. (2010). *La mediación en los conflictos colectivos de trabajo*. En N. González (Ed.), *Mediación: un método de conflictos: estudio interdisciplinar*. Madrid: Colex.
- Servicio de planificación y análisis de la actividad judicial (2008). *Justicia restaurativa y mediación penal. Análisis de una experiencia 2005-2008*. Madrid: Ríos, J.C., Martínez, M., Segovia, J. L., Gallego, B. M., Cabrera, P. y Jiménez, M. (2008).
- Singer, L. (1996). *Resolución de conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Six, J.F. (1995). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Slaikeu, C.A. (1993). *Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos*. Barcelona.
- Soletto, H. (2013). “La mediación en asuntos civiles y mercantiles: la Ley 5/2012”. En Autor (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (2ª ed.). Madrid: Tecnos.
- Souto, E. (dir.). (2010). *La mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson.
- Spierings, F. y Peper, B. (2002). Effects of voluntary mediation in the neighbourhood: The Dutch practice. *Employee Assistance Quarterly*, 18(2), 1-27.

- Subijana, Ignacio José (2014), «La mediación penal intrajudicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco: consideraciones a la luz de los datos ofrecidos por la primera memoria elaborada tras la aprobación, en junio de 2011, de la última versión del protocolo de funcionamiento del servicio de mediación intrajudicial», *Oñati Socio-Legal Series*, V.4, nº 3, 351-368.
- Suares, M. (1999). *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas*. Barcelona: Paidós.
- Tan, N. (2002). «Community mediation in Singapore: Principles for community conflict resolution». *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (3), 289-301.
- Torrego, J.C. y Galán, A. (2008). “Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares”. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Trevithick, P. (2006). *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico*. Madrid: Narcea.
- Van de Vliert, E. y de Dreu, C. K. W. (1994). Optimizing performance by conflict stimulation. *International Journal of Conflict Management*, 5(3), 211 - 222.
- Viana, M^a. I. (2011). “Mediación escolar y observatorio para la convivencia. Estudio comparativo entre Comunidades Autónomas”. *Cuestiones pedagógicas*, 21, 229-248.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender Mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- (1999). *Mediación y resolución de conflictos*. Barcelona: Ediuoc.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Walgrave, L. (2008). “Justicia Restaurativa, el interés propio y la ciudadanía responsable”. Cullompton, Devon Reino Unido: Willian Publishing.
- Wall, J. A. (1993). Community mediation in China and Korea: Some similarities and differences. *Negotiation Journal*, 9(2), 141-153.
- (1981). Mediation: An Analysis, Review, and Proposed Research. *The Journal of Conflict Resolution*, 25(1), 157-18.

- Wall, J. A., Jr. y Lynn, A. (1993). Mediation: A Current Review. *The Journal of Conflict Resolution*, 37(1), 160-194.
- Wall, J. A., Jr., Stark, J. B. y Standifer, R. L. (2001). Mediation: A Current Review and Theory Development. *The Journal of Conflict Resolution*, 45(3), 370-391.
- Warner, S. L. (2006). *The effects of peer mediation on conflict resolution in elementary school students*. Northcentral U. US.
- Willians, M. (1997). "Can't I get no satisfaction? Thoughts on the promise of mediation". *Mediation Quarterly*, 15 (2).
- Wright, R., John, L., Livingstone, A.-M., Shepherd, N. y Duku, E. (2007). Effects of school-based interventions on secondary school students with high and low risks for antisocial behaviour. *Canadian Journal of School Psychology*, 22(1), 32-49.