

MEDIACIÓN EN CONFLICTOS VERSUS MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

MEDIATION IN CONFLICTS VERSUS MEDIATION IN SOCIAL WORK

Ana Martín Muñoz (1)

(1) Mediadora en conflictos. Abogada. Trabajadora Social

Vocal de la Junta Directiva del Grupo de Mediación del Ilre. Colegio de Abogados de Granada

Resumen: El objeto de este artículo es apuntar las diferencias entre la mediación formal profesional y las actuaciones de mediación que se llevan a cabo desde el Trabajo Social, para lo cual, brevemente y con carácter previo, se desbrozan las confusiones que genera el término mediación por razón de sus distintas acepciones y se repasan su objeto y objetivos como intervención específica y distinta a la que se realiza desde otras profesiones.

Palabras Clave: Mediación, Trabajo social, Gestión, Resolución de conflictos.

Abstract: The aim of this article is to point out the differences between formal professional mediation and the mediation that takes place in social work practice. First, a brief discussion is devoted to clearing up the confusion surrounding the term mediation as a result of its different meanings. The article then analyses its purpose and objectives as something specific and distinct from that undertaken in other professions.

Key Words: Mediation, Social work, Conflict management and resolution.

| Recibido: 24.10.2011 | Revisado: 30.11.2011 | Aceptado: 03.12.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Ana Martín Muñoz. Mediadora en conflictos. Abogada. Trabajadora Social. Vocal de la Junta Directiva del Grupo de Mediación del Ilre. Colegio de Abogados de Granada. C/ Luis Braille, nº 3, 1º C; 18005 GRANADA; Tlf.: 958 256 016; Fax: 958 256 016. www.puntodemediacion.com

1. LA MEDIACIÓN: UNA SOLA DENOMINACIÓN PARA TAN DISTINTAS ACEPCIONES

La incorporación de la mediación al panorama profesional actual supone una doble novedad. Una, la apuesta por otro método de resolución de conflictos distinto al históricamente imperante en nuestro ordenamiento jurídico, el método judicial y dos, la introducción de una acepción, técnica y especializada, de un término muy arraigado en el lenguaje común.

No es novedosa, en cambio, la aparición de resistencias y desconfianzas ante la incorporación de nuevos recursos a la Administración de Justicia, ya sean alternativos, ya complementarios, al inveterado proceso judicial. También el arbitraje y la conciliación las padecieron. La evolución que la aceptación de la mediación haya de experimentar en el futuro dependerá, como en aquellos, de la forma en que se regule la nueva figura, principalmente, de las garantías jurídicas con las que se le revista y de la confianza que esta metodología consiga inspirar a la ciudadanía en general y a los profesionales en materia de conflictos en particular.

La debida difusión y conocimiento de la mediación acabará con las confusiones generadas por su uso coloquial y corriente, poniendo fin a la inercia actual de quedar incorrectamente subsumida en su acepción común. Un proceso similar experimentó la negociación a partir de su desarrollo por la escuela de Harvard en los años setenta del siglo XX.

La RAE, que aún no se ha pronunciado sobre su significación técnica y específica, define la mediación como “1. Acción y efecto de mediar (mediar: llegar a la mitad de algo). 2. Interceder, rogar por alguien. 3. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”.

En estas acepciones comunes la mediación es posible tanto si existe un conflicto como si no. Así, en el primer caso, una madre que media entre sus hijos, la amiga que lo hace en un conflicto en la pandilla, el párroco en un conflicto de la comunidad, una funcionaria en un conflicto entre compañeros de trabajo, un médico en un conflicto en su consulta, un maestro en un conflicto en su aula, una abogada en el ejercicio de su función, un trabajador social en el ámbito de su intervención, la ONU en un conflicto internacional... En cambio, otras mediaciones, en este mismo sentido coloquial, tienen lugar sin necesidad de conflicto previo: la mediación de seguros, la financiera, la inmobiliaria, la cultural...

Por contra, la mediación en su acepción técnica de método alternativo de resolución de conflictos (ADR) presupone siempre un conflicto entre al menos dos partes y la aplicación de una específica metodología en orden a su gestión y resolución, aspecto este que la diferencia de cualquier mediación de tipo informal.

Es evidente que la mediación llevada a cabo con actitudes y aptitudes conciliadoras y de forma espontánea por algunas personas, profesionales o no, ha existido siempre y tiene un valor inestimable para la vertebración de la paz social (tanto como vía natural de resolución de los conflictos sociales, como recurso preventivo de la cronificación de los mismos); pero esta mediación no tiene nada que ver con la mediación especializada, que, de manera formal y estructurada, llevan a cabo los mediadores profesionales y tampoco se puede confundir con algunas funciones y actuaciones puntuales desarrolladas en otras profesiones como, por ejemplo, la abogacía, psicología y, por lo que en este artículo nos interesa, el trabajo social.

Las mayores dificultades con las que tropieza la mediación para su reconocimiento y consolidación como intervención profesional diferenciada en el ámbito de los conflictos son, pues, dos: una, el desconocimiento generalizado del significado técnico de la mediación frente a su arraigada acepción común y otra, la confusión simplista de que es objeto con otras intervenciones profesionales.

Respecto a si la mediación en conflictos en su sentido técnico y formal constituye una profesión propiamente dicha, debe tenerse en cuenta la versatilidad que hoy por hoy presentan las profesiones, el ritmo acelerado de los cambios en el mundo profesional y la profesionalización creciente de saberes y prácticas jóvenes que responden a nuevas necesidades sociales. Todo lo cual hace que el debate para determinar los presupuestos que convierten una actividad en profesión no esté cerrado y, mucho menos, sea concluido. Sin ahondar en el tema, se habla de profesiones reguladas, no reguladas y abiertas, profesiones tituladas (subespecie de las reguladas), profesiones tituladas sin colegio profesional, colegio profesional sin profesión titulada, profesiones colegiadas, no colegiadas...¹

Con independencia del concreto nivel de desarrollo que su regulación tiene en España², podemos afirmar que la mediación presenta los principales aspectos que vienen teniéndose en cuenta para gozar de la consideración de profesión: es una disciplina con un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades prácticas; la adquisición de estas competencias teóricas y prácticas se adquieren mediante una formación específica y habilitada³. Se trata de una actividad reglada y con autorregulación; tiene una importante función social; puede constituir actividad permanente del profesional y ser su fuente de retribución; es objeto de asociaciones profesionales, que determinan el perfil profesional, impulsan su normativa y promueve su desarrollo; y cuenta con una ética profesional propia.

En cualquier caso y con independencia de las distintas posturas que puedan mantenerse en este debate, lo que resulta unánimemente incuestionable es que la mediación formal es una intervención profesionalizada, esto es, requiere una específica cualificación en el profesional que interviene, tanto en sus competencias objetivas (aptitudes y conocimientos del método y técnicas de la mediación) como subjetivas (actitudes idóneas para facilitar la comunicación).

1 Prueba de este frondoso debate es el informe del Ministerio de Educación y Ciencia de 11 de abril de 2007, o las orientaciones para la evaluación y modificación de la normativa sobre profesiones reguladas, del Ministerio de Economía y Hacienda.

2 A fecha de hoy, solo existe normativa autonómica y, excepto en el caso de la ley catalana, que incluye la mediación civil y mercantil, solo regula la mediación familiar.

A nivel estatal se encuentra en tramitación un proyecto de ley de mediación para incorporar al Derecho español 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. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma de la Unión Europea, en línea con la previsión de la disposición adicional tercera de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, en la que se encomienda al Gobierno la remisión a las Cortes Generales de un proyecto de ley sobre mediación. La aprobación de esta ley dará también cumplimiento a ese mandato de la Ley 15/2005.

3 En España esta habilitación solo se ha desarrollado a fecha de hoy por la normativa autonómica y con criterios todavía no unificados por la legislación estatal.

2. OBJETO Y OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS

Podemos definir la mediación como la intervención profesional de naturaleza interdisciplinar con sistente en facilitar las condiciones en la percepción, comunicación e interrelación de las partes en conflicto, a fin de que ellas mismas logren alcanzar los acuerdos necesarios para resolverlo. Se caracteriza por sus propios objetivos, método y técnicas, efectos, deontología y roles desempeñados por el profesional y las partes intervinientes.

El mediador es un profesional imparcial y neutral que, con la oportuna capacitación, facilita la comunicación y negociación entre las partes mediante un procedimiento diseñado al efecto.

Las principales fortalezas de la mediación son precisamente sus notas definitorias:

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

En la mediación, entendida como disciplina y práctica profesional, su ámbito de actuación se restringe y agota en la gestión y resolución de conflictos. Este desdoblamiento a la hora de trabajar con conflictos se justifica en la doble dimensión, estática y dinámica, que presentan. La resolución se centra en el primero, considerando el conflicto como una situación y enfatizando el papel de los acuerdos en su solución. La gestión, en cambio, focaliza en la dimensión evolutiva que presentan los conflictos considerados como procesos y hace más hincapié en el manejo de dinámicas para su desarrollo constructivo y/o superación, que en la adopción de acuerdos.

Ahora bien, ¿es la mediación un método aplicable a todos los conflictos? No. El ámbito de aplicación de la mediación tiene por objeto únicamente los conflictos en los que se den los siguientes requisitos:

1. Al menos dos partes implicadas, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivos.
2. Que tengan capacidad para participar en la mediación.
3. Que tengan voluntad de resolver el conflicto en este concreto ámbito de resolución.

En consecuencia, no serán mediables:

1. Los conflictos individuales o intrapsíquicos.

2. Aquellos en los que las personas que intervienen no están legitimadas para tomar las decisiones que implica la resolución del conflicto, por ejemplo, por falta de la necesaria representación.
3. Aquellos en los que las partes o alguna de ellas no tiene voluntad real de resolverlo en mediación, pretendiendo fines espurios a la misma, por ejemplo, instrumentalizar la mediación de cara a un proceso judicial.
4. Aquellos en los que alguna de las partes carece de la necesaria capacidad cognitiva o volitiva, por estar afectada por algún tipo de enfermedad mental, miedo, coacción, adicción, etc.

Por tanto, la mediación no abarca ningún otro tipo de intervención más que la gestión y resolución, no de todos, sino de algunos conflictos.

Más allá de los matices que incorporan los distintos modelos existentes de mediación, podemos afirmar que el objetivo básico de esta intervención consiste en transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración, logrando que las partes implicadas trabajen juntas en la solución de su problema.

Veamos a continuación cuáles son las diferencias que a este respecto introducen los principales modelos de mediación.

En el modelo de Harvard⁴ lo esencial es llegar a acuerdos y se trabaja con el enfoque de la “resolución de problemas”, que fundamentalmente consiste en separar las personas de los problemas, pasar de las posiciones a intereses y evaluar las distintas alternativas. Este modelo lineal se basa en la negociación colaborativa asistida por un tercero.

En el modelo transformativo de Bush y Folger, el objetivo de la intervención se centra en desarrollar el potencial de cambio de las personas mediante la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes y no incluye necesariamente el logro de acuerdos.

En el modelo circular-narrativo de Sara Cobb, llegar a acuerdos es esencial, pero no es el objetivo único de la intervención. Se vale del enfoque de la transformación de discursos mediante la comunicación y la interacción de las partes, no del esquema lineal de Harvard.

3. LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL

Trabajo social y conflicto constituyen un binomio inseparable. Ya desde el punto de vista macro-social, los conflictos con fundamento en la injusticia social y las estructuras que la perpetúan, ya desde el punto de vista microsocial, los conflictos inherentes a la interacción de las personas con su entorno. El trabajo social interviene tanto en unos como en otros desarrollando una función correctora y superadora de los desajustes que implican dichos conflictos.

Sin embargo y como se desprende de la definición de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), el campo de actuación del trabajo social es mucho más amplio, comprendiendo no solo

4 Desarrollado fundamentalmente por Fisher, R. y Ury, W.

la resolución de conflictos, sino el fomento del bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales y actividades humanosociales destinadas a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos.

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

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

Muchos trabajadores sociales tienen la creencia de hacer mediación en el ámbito del trabajo social y es innegable que la mediación constituye una de las funciones del trabajo social (art. 2 del Código Deontológico). Ahora bien, ¿qué tipo de mediación ejercen los trabajadores sociales cuando intervienen como tales?

Con el fin de incrementar el bienestar y promoción de las personas, el trabajo social ha desarrollado la función mediadora que le es propia de dos maneras:

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

Retomando las aclaraciones en torno a la mediación profesional hechas al inicio, podemos concluir que la mediación que desarrollan los trabajadores sociales en su ámbito propio de trabajo se ubica realmente en la acepción coloquial del término, no en su significación técnica-especializada en materia de resolución de conflictos.

Efectivamente, por un lado, mediación e intermediación no son términos sinónimos, pues persiguen objetivos distintos y constituyen metodologías diferentes y, por otro, no se puede confundir el método con las técnicas.

Por tanto, los trabajadores sociales solo estarán llevando a cabo mediación profesional cuando el objeto de su intervención sea específicamente mediar en un conflicto, para lo que deberán contar con la cualificación necesaria al efecto y desarrollar dicha intervención conforme a los principios, procedimiento y deontología propios de la mediación. El empleo aislado de técnicas de mediación en el contexto de cualquiera otra intervención no la convertirá en mediación, pues no son ellas, sino el método en el que las imbricamos y el objetivo que nos proponemos con él, los que definen y determinan nuestras intervenciones, diferenciándose así unas de otras.

La mediación supone un nuevo espacio de intervención en conflictos sociales, tengan o no trascendencia jurídica, se desarrollen en el ámbito familiar, escolar, comunitario, laboral, intercultural, sanitario, penal, organizacional, etc. En este sentido entiendo que la mediación es un recurso social, judicial y político de carácter transversal, que presenta un incuestionable y enorme potencial, aunque todavía en fase iniciática.

Cualquiera que sea el ámbito de aplicación de la mediación, su metodología es esencialmente la misma, a salvo, como en cualquier área de conocimiento, la necesaria especialización que exige la complejidad de la realidad social⁵.

Qué duda cabe que la mediación constituye una actividad profesional ineludible en la sociedad actual, demandada e impuesta por las elevadas cotas de litigiosidad social y el carácter multifactorial, versátil y complejo que hoy presentan los conflictos. Pero esta necesidad por un lado y el escaso desarrollo que aún tiene entre nosotros la mediación por otro, no deben despojarla de su especialización y, por tanto, de la necesaria cualificación competencial para su ejercicio, más al contrario, precisamente por ello todos, profesionales, colegios, organismos e instituciones debemos velar por las esenciales garantías para que la mediación tenga la oportunidad de desarrollar todo su potencial y pueda llegar a ser una verdadera alternativa a la judicialización de los conflictos sociales.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Borisoff, D., y David, A. (1991): *Gestión de Conflictos*. Madrid: Díaz de Santos. Consejo General de Trabajo Social (1999). Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social. Madrid: CGTS.
- Diez, F., y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: GAIA Ediciones.
- Martín Muñoz, A. (2010). *La importancia, para los abogados, de llamarse mediación*. Madrid: Asociación Española de Abogados de Familia (AEAFA). Extraído octubre, 2010, de http://www.aeafa.es/pdf/2010_10_MEDIACION_LAIMPORTANCIA_ABOGADOS.pdf
- Martín Muñoz, A. (2010). La ley de mediación familiar andaluza: un conflicto resuelto sin mediación. Testigo de Cargo. *Revista del Ilustre Colegio de Abogados de Granada*, 24.
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.

⁵ De igual modo se impone la especialización en la medicina, el derecho, el trabajo social o cualquier otra disciplina.

- Olalde Altarejos, A.J. (2010). Transformación de conflictos y mediación: nuevo yacimiento de empleo para el trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, 89, 65-82.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Suares, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.