

LA RELEVANCIA DE LA MEDIACIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL: ¿MODELO TEÓRICO DE TRABAJO SOCIAL?

RELEVANCE OF MEDIATION IN SOCIAL WORK: A THEORETICAL MODEL OF SOCIAL WORK?

Carmen Rodríguez García (1)

(1) Trabajadora Social. Mediadora Familiar. Directora General de Espacios de Mediación S.L.

Resumen: La mediación como modelo de gestión y resolución de conflictos es fundamental en la práctica de los trabajadores sociales. Esto se refleja en el *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*, donde se señala que una de las competencias específicas de los profesionales, definidas por los propios profesionales, es precisamente utilizar la mediación como estrategia de intervención tal y como señalan el 61,7% de los profesionales encuestados. Incidiendo en este aspecto, se concreta que una de las funciones de los trabajadores sociales es precisamente la “función mediadora”, reconociendo en ella “la intervención que realiza el profesional para ayudar a dos o más personas a resolver por sí mismas sus diferencias”.

En este artículo se pretende, una doble reflexión: por un lado, identificar la mediación como competencia y función propia de los trabajadores sociales lo que significa su uso legítimo como estrategia de intervención en Trabajo Social y por otro lado, proponer el reconocimiento del Modelo de Mediación, como uno de los modelos en Trabajo Social que guía la gestión y resolución de conflictos interpersonales en el ejercicio profesional cuando se den las circunstancias favorables para ello.

Palabras Clave: Trabajo Social, Mediación, Modelo de Trabajo Social, Modelo de Mediación.

Abstract: Mediation as a method of conflict management and resolution plays a fundamental role in social work practice. The White Book published in Spain on the undergraduate degree in Social Work (*Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*) points out that one of the specific skills of social workers, according the professionals themselves, is to use mediation as an intervention strategy. Of the professionals surveyed 61.7% of them agree with this statement. The White Book underlines that one of the functions of social workers is precisely the “mediation function” which is understood as the “intervention carried out by professionals to help two or more people resolve their differences themselves”.

This article engages in a two-fold reflection: on the one hand, it aims to show that mediation is a skill and function intrinsic to the field of social work, which justifies its use as an intervention strategy by social workers. Secondly, it proposes that mediation be acknowledged as one of the social work models that guides the management and resolution of interpersonal conflict in professional practice when the circumstances are favourable.

Key Words: Social work. Mediation. Social work model. Mediation model.

| Recibido: 07.09.2011 | Revisado: 10.11.2012 | Aceptado: 06.12.2011 | Publicado: 01.01.2012 |

Correspondencia: Carmen Rodríguez García. Diplomada en Trabajo Social. Directora de Espacios de Mediación.
E-mail: carmen.rodriguez@espamed.com.

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

1.1 INTRODUCCIÓN

La identidad del trabajador social se ha ido construyendo a través de su relación con la sociedad. Los cambios sociales así como la evolución de las estructuras en las sociedades humanas van marcando nuevas formas de saber hacer el Trabajo Social. Con ello se va definiendo el perfil del profesional y su innegable capacidad de adaptación en el ejercicio profesional a los cambios que generan las nuevas sociedades y sus distintas formas de relación social.

Esto se refleja en las distintas áreas profesionales en las que actúa, destacando de manera especial, su quehacer en la mediación, un área profesional que siempre 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 consistente 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 entre las instituciones y la ciudadanía” (ANECA, 2006).

El perfil profesional es entendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una profesión. En el caso del perfil profesional tendríamos que partir del concepto de competencia profesional (incluye tanto los conocimientos como las destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren en el ejercicio de una profesión concreta) que así se han definido para los trabajadores sociales desde el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y desde el Instituto Nacional de Empleo.

Se reconoce desde ambas instituciones 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 mediación.
2. Participar en la formulación de las Políticas Sociales
3. Contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la 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 del bienestar social.

Lo anteriormente expuesto como competencia general reconocida a los trabajadores sociales, 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 ayudar a las personas, grupos y comunidades para que puedan tomar sus propias decisiones

fundadas facilitándole para ello la información suficiente, comprensible y relevante 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. Es importante destacar que es imprescindible para ello registrar las áreas de conflicto, desacuerdos y necesidades no satisfechas, capacitando a los individuos para su adecuada 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 dirige la acción así como ayudar a capacitar y evaluar para que dicha defensa sea realizada por los mismos 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 las de los colegas de profesión: Se trata de identificar el riesgo, evaluarlo, responder 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.

Cada una de estas competencias se concreta en unidades de competencia y realizaciones profesionales basadas en unos criterios concretos de actuación. Para este artículo se va a especificar lo relacionado con la competencia 2, referida a “Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales”, donde consta:

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.
- Identificar los recursos que se pueden utilizar y sus requisitos.
- Trabajar con el sistema cliente para planificar el espacio, el tipo y los métodos para hacer frente a las necesidades.

En las realizaciones 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 estaría planteando 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 utilizados para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente", es donde se podría plantear el modelo de mediación como uno de los modelos de Trabajo Social.

1.2. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN QUE AMPARA LA MEDIACIÓN COMO COMPETENCIA Y FUNCIÓN PROPIA DEL TRABAJO SOCIAL

Desde un amplio repertorio legislativo y normativo tanto internacional como nacional y autonómico (ver Anexo Legislación) 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 de manera concreta ejerce el rol de mediador en los siguientes ámbitos de actuación:

- Área de Educación: específica el ejercicio profesional del trabajador social mediador familiar y mediador escolar.
- Área de Justicia: en Justicia juvenil, mediación con la víctima y mediación familiar, y en Juzgados como mediador familiar.

Añadiendo además como uno de los nuevos ámbitos de intervención donde ejerce y es reconocido el trabajador social: la Mediación Familiar. Por otro lado, en la normativa específica relacionada con la profesión de, se definen como *funciones concretas* tanto desde el sector público como el 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*.
 - *Función de evaluación*: tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos.
 - *Función gerencial*: se desarrolla cuando el trabajador social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
 - *Función de investigación*: proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad concreta.
 - *Función de coordinación*: para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales.

Estas funciones expuestas se consideran propias de la profesión siendo todas ellas recogidas en el Proyecto de Estatuto Profesional, elaborado por el Consejo Superior de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Por tanto, la *función de mediación* es y valga la redundancia una función propia de los trabajadores sociales. Para más abundamiento en esta afirmación, se reconocen como una de las competencias transversales de la profesión de Trabajador Social las referidas, entre otras a la:

- Resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (escenario por excelencia del ejercicio de la mediación), siendo desarrolladas estas competencias transversales a través de unas *competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del Trabajo Social* donde de nuevo se reconoce como tal “*Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos*”.

En el *Libro Blanco*, se exponen los resultados de una macroencuesta en donde han participado estudiantes y profesores de Trabajo Social, egresados en Trabajo Social, trabajadores sociales profesionales y empleadores de trabajadores sociales, colegios profesionales, asociaciones e instituciones públicas y privadas. Los resultados son:

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

Por lo anteriormente expuesto, se recoge en el *Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social* la importancia en la capacitación en Trabajo Social (objetivos disciplinares) de conocer estrategias de resolución y gestión de conflictos a través de la mediación, debiéndose 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*”.

2. MODELOS TEÓRICOS EN TRABAJO SOCIAL

2.1. CONCEPTO DE MODELO EN TRABAJO SOCIAL

Cuando se utiliza el término “Modelo” en Trabajo Social, nos estamos refiriendo a una exigencia del propio Trabajo Social como disciplina: aportar bases teóricas a la práctica profesional que nos ayuden a la hora de intervenir con personas, familias, grupos o comunidades.

Mary Richmond en su obra *Social Diagnosis* (1917) plantea la necesidad de la aplicación científica a la práctica del Trabajo Social. Según Vélez Restrepo (2003), hasta ese momento (1917) la práctica del Trabajo Social se sustentaba en la fe, el sentido común, la experiencia, la intuición y el compromiso. Es a partir de la obra de Mary Richmond cuando el Trabajo Social entra en fase de desarrollo y de crecimiento como disciplina científica y como profesión (Boris de Lima, 1987).

El importante desarrollo acontecido en las Ciencias Sociales y Humanas como el psicoanálisis, el conductismo, el cognitivismo, el funcionalismo, el existencialismo, el estructuralismo, la teoría de los sistemas, origina la necesidad de dar un paso teórico y metodológico distinto en el Trabajo Social. Los profesionales del Trabajo Social, sobre todo anglosajones, buscan en dicha teorías referentes útiles para la práctica, es decir, encontrar la comprensión de los fenómenos humanos y sociales que permita prevenirlos, pronosticarlos, explicarlos e intervenir efectivamente.

Es a partir de su utilización cuando surgieron una gran variedad de enfoques metodológicos: diferentes formas de hacer Trabajo Social.

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*, la cual no fue nunca publicada. Se trata de incluir en un todo, en una unidad, los aspectos teóricos, funcionales y filosóficos de una forma determinada de práctica profesional (Viscarret, 2007), concibiendo el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. Señala que Lutz precisa 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.

Mathilde Du Ranquet, (1996: 5) 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*.

2.2. CONTENIDOS DEL MODELO

Escartín (1997) considera que cada modelo en Trabajo Social es una *miniteoría*, es decir, se trata de una categoría operacional y de un instrumento de análisis. A partir de este supuesto Viscarret (2007: 66) señala que el modelo lleva implícitos:

1. Elementos teóricos que lo sustentan.
2. Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.

3. Elementos metodológicos: técnicas.
4. Elementos funcionales en relación a resultados obtenidos.
5. Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993: 31).

Este mismo autor señala las siguientes dimensiones que pueden ser utilizadas como referencias teóricas y prácticas para la consideración de un modelo teórico como modelo de Trabajo Social:

- 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 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: los objetivos tanto a corto, medio o largo plazo y los principios inspiradores de la acción que caractericen al modelo y los procedimientos, métodos y técnicas.
- La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
- La sociología de la práctica contenida en el modelo, es decir, el modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados “profesionales”.
- Los valores y la ética subyacente en el modelo de práctica.
- La manera en cómo se concibe en el modelo al individuo que sufre o padece el problema. Identifica 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.

2.3. MODELOS TEÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL

Campanini y Luppi (1991) señalan como las dos primeras orientaciones de los modelos de Trabajo Social a:

- Casework o Teoría del Diagnóstico (década de 1920) representado por 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 de 1930), representado por la psicología de Otto Rank, que surge como antagonista al psicoanálisis.

Los autores anteriores describen la evolución de los modelos en Trabajo Social con otros tres grandes grupos:

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.

- El modelo Funcional de Smalley: nace como reacción excesiva a la influencia del psicoanálisis; consideran más importante trabajar con la psicología del crecimiento que con la patologización de los aspectos problemáticos.
- El Modelo de Resolución de Problemas Hellen Harris Perlman: se pone el acento en esclarecer el problema de manera 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.

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

- El Modelo de modificación de Conducta de Derek Jellison y Edwin Thomas: Basado en la Teoría del Aprendizaje y en el conductismo.
- El Modelo de Trabajo Social basado en la Tarea: William Reid y Ann Shyne: considera que el diagnóstico y la evaluación son parte integrante del proceso de ayuda establecido entre el cliente y el trabajador social.
- El Modelo de la Intervención en Crisis, de Howard Parad y L. Selby, consideran la crisis como un desajuste y un desafío al 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.

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, donde desde el concepto de sistema se facilita la estrategia terapéutica.
- El modelo de los cuatro sistemas de Pincus y Minahan, siendo estos: el sistema agente de cambio, el sistema usuario, el sistema blanco, el sistema de acción.

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:

- 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-Jenkins, Cooper (1980).
- Modelo de Enfoque problematizador de Paulo Freire (1970).
- Modelo de Gestión de Casos de Steinberg y Carter, Weil y Karls y Roberts de Gennaro (1980).

Por otro lado, Mathilde Du Ranquet (1996) destaca el Modelo Familiar y dentro de él, concreta diferentes tipos de Modelos Familiares de Trabajo Social:

- Psicoanalítico, de Stein (1966).
- Modelo Integrador, de Ackerman (1958).
- Modelo de Crecimiento y Desarrollo o de Comunicación-interacción de Jackson y Satir (1961).

- Modelo Estructural de Minuchin (1974).

La compleja dimensión del ser humano hace necesarios los distintos enfoques desde los cuales poder abordar la práctica profesional.

2.4. EL MODELO DE MEDIACIÓN

2.4.1. Definición de mediación

El vocablo ‘mediación’, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en su Edición 22 (2001) refiere como “la acción y efecto de mediar”. Mediar lo define con siete acepciones, siendo la primera: “llegar a la mitad de algo”, la segunda “interceder o rogar por alguien”, la tercera “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”, siendo el resto de las definiciones las relativas a cosas “existir o estar en medio de otras” o relativas al tiempo “ocurrir entre dos momentos”, “pasar, transcurrir”.

La mediación, como definición doctrinal, conlleva una exhaustiva relación de autores que, desde su experiencia práctica, realizaron diversas definiciones de la acción de mediar; así nos encontramos con la definición de Lisa Parkinson (2005) quien refiere en su obra *Mediación Familiar* (2005) que es un “Proceso de resolución cooperativa del conflicto (Kruk, 1997 citado en Parkinson, 2005) en que dos o más partes en disputa reciben ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicar y alcanzar por sí mismos un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa”.

Los autores Folger, Taylor y Moore coinciden en su definición con seis elementos que definen a la mediación:

1. Se trata de un procedimiento.
2. Resuelve un conflicto entre dos o más partes.
3. Se pretende conseguir un acuerdo justo.
4. El acuerdo se obtiene a través de un diálogo mantenido de forma voluntaria.
5. La figura de ayuda es un tercero, el mediador, imparcial y neutral.
6. El mediador está provisto de autoridad moral y carece de potestad coercitiva.

Siguiendo a Francisco Puy Muñoz, (2007) refiere que hay otras definiciones propias de las *visiones jurídicas realistas o iusnaturalistas*, encontrando a Francisco Díez, Gachi Tapia, Carmen Boqué y Luis María Bandieri como autores de las mismas, quienes comparten en su definición los siguientes elementos:

- Se trata de un proceso transformativo.
- Guiada en un proceso de comunicación circular.
- Coloca a las personas descentradas en su centro.
- Ordena el fluir de los conflictos que las enfrenta.
- Hallazgo de la misma cosa justa, es decir, encuentran la solución satisfactoria para todos ellos.
- Evita la recaída en la espiral de la venganza.

John Haynes (2006) la define como *un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto.*

Sara Rozemblum de Horowitz (2008) 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.

Con todo ello, observamos que la mediación es un modelo de actuación que implica:

- Un campo de conocimientos prácticos que se nutre de una variada gama de distintas teorías (Teoría de la Comunicación, Teoría General de Sistemas, Teoría del caos, Teoría del conflicto, Teoría del observador).
- Unos principios de actuación.
- Un proceso o modo de intervención propio.
- Un repertorio de técnicas especialmente destinadas a la gestión adecuada del conflicto y a la mejora de la relación entre las partes.
- El proceso es dirigido por un mediador, neutral e imparcial que debe ser legitimado por las partes en conflicto.

2.4.2. Marcos teóricos de referencia

2.4.2.1. Teoría de Conflictos y Conflictología

Siendo la mediación un modelo de gestión de conflictos por excelencia, es importante destacar una *Teoría de Conflicto* de base científica. Remo F. Entelman (1989) presenta como una innovadora concepción dentro de las Ciencias Sociales a la Teoría de Conflicto. Toma como base los estudios de Julien Freund (1983), (referente de la Polemología en Francia) para poder definir el fenómeno de “conflicto en general”. Dicho autor presenta el conflicto como una “relación social”, ya que distingue “conflicto con uno mismo” de “conflicto con otro” en donde el enfrentamiento de objetivos o pretensiones se perciben como incompatibles. Esto constituye una forma posible de relación social, como manifestara Max Weber (1977) quien muestra la relación social como el comportamiento recíproco de dos o más individuos, que orientan comprenden y resuelven sus conductas teniendo en cuenta las de los otros con lo que dan sentido a sus actos.

Remo F. Entelman (2002: 49) refiere la importancia de distinguir entre relaciones de conflicto o conflictuales de las que no son para poder precisar su teoría, proponiendo que el criterio sea “la índole de los objetivos que cada miembro de la relación intenta alcanzar con las conductas recíprocas que realiza o se propone realizar. Serán relaciones de conflicto cuando sus objetivos sean incompatibles o cuando todos o algunos de sus miembros de la relación lo perciban como incompatibles”.

Por tanto, el objeto de la Teoría de Conflicto “el conflicto en general”, es una clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles. Esto se puede aplicar a familias, comunidades, naciones...

Otros autores designan Conflictología a la Ciencia o Conocimiento del Conflicto (Vinyamata, 2000) o Análisis o Resolución de Conflictos que plantea Ramón Alzate (1998) quien considera que el trabajo de resolución de conflictos está basado en la idea del valor positivo del mismo: se trata de acercarnos al conflicto de una forma constructiva.

El objetivo de la Conflictología sería el “restablecimiento de la armonía original, de la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas; es la resolución de los problemas generados como errores o accidentes en las relaciones interpersonales o internacionales. Se trata de recuperar simplemente la normalidad” (Vinyamata, 2001: 83).

John Burton (1993) refiere que los sistemas de intervención desde la Conflictología deben procurar que las partes implicadas en una disputa, encuentren por sí mismas la manera de resolverla de forma satisfactoria para ambas, de manera efectiva y definitiva, actuando sobre las causas del problema y promoviendo los cambios necesarios.

Autores que estudian los conflictos y su gestión desde el modelo de mediación son Luis María Bandieri, Josep Redorta, Mario Thomas Shelling, John Haynes, Cristopher Moore, Fisher, William Ury, Marínés Suares, Sara Rosenblum, Ana Poyatos, Beatriz Martínez de Murguía, Rubén Calacaterra, Aleix Ripoll, etc.

2.4.2.2. Teoría de la Comunicación

La comunicación ocupa un papel fundamental en el proceso de mediación, ya que es el vehículo principal que utiliza el mediador. Es un proceso en el que participan dos o más personas, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones que son producto de interacciones. Para Watzlawick (1972) la comunicación tiene una lógica interesada por los elementos, sus atributos y su relación. Está influenciada por nuestras interpretaciones, nuestras actitudes y nuestras capacidades para emitir mensajes claros y directos. La validez de si se ha entendido o no lo que queremos comunicar, nos la aporta el *feed-back* o retroacciones que constituyen cada uno de los mensajes. Lo que importa no es el contenido sino el aspecto relacional de la comunicación entre las partes del sistema.

En la comunicación humana no hay un mensaje sencillo, sino que puede un mensaje contener múltiples mensajes: esto es lo que se conoce como metacomunicación. Epstein (1964) clasifica las comunicaciones en tres categorías:

- Comunicación afectiva: mensaje expresado y metacomunicación son de naturaleza afectiva.
- Comunicación instrumental o funcional: cuando el mensaje transmitido es de naturaleza práctica, para la ejecución de acciones, tareas...
- Comunicación “otra”: la que no tiene ninguna relación con los estados afectivos ni indican tareas o acciones. Simples informaciones.

Campanini y Luppi (1991) la subdividen en tres áreas:

1. Sintáctica: abarca los problemas relativos a transmitir información, referidos a problemas de codificación, canales, capacidad, etc.
2. Semántica: se centra en el significado del mensaje.
3. Pragmática: cuando la comunicación afecta a la conducta.

La comunicación puede ser verbal (lenguaje hablado) y no verbal (gestos, señales corporales), y se encuentra influenciada por percepciones, sentimientos y acciones. La Teoría de Comunicación proporciona al mediador la forma adecuada de acercarse a las personas, de conocerlas y de entender la naturaleza de sus relaciones (Satir, 1986).

2.4.2.3. Teoría General de los Sistemas

Bertalanffy define los sistemas como conjuntos de elementos en interacción de forma que toda modificación que se da en alguno de sus elementos, inevitablemente modifica al conjunto. Con ello nos aporta la existencia de la interdependencia entre las partes y la posibilidad de un cambio, a través de la reversibilidad de la situación.

Por totalidad de un sistema se entiende que cada una de sus partes está en una relación tal con las demás partes que lo constituyen que, como definíamos anteriormente, un cambio en una de las partes afecta a todas las demás y al propio sistema, lo cual equivale a decir que el sistema se comporta como inseparable y coherente, por lo que los factores no pueden variar individualmente sin condicionar el todo. Los elementos de un sistema se pueden agrupar en subsistemas que mantienen relaciones entre sí definidas desde los atributos (características) de cada uno de los elementos que lo componen.

Según esta teoría, todos los sistemas se encuentran en un “equilibrio dinámico”, basado en el principio de autorregulación: al estar sometidos a continuos cambios, el sistema puede, por un lado, busca reforzar su equilibrio (homeostasis) o estimularse hacia su transformación. Los aportes de esta teoría a la mediación son múltiples, destacando como válidos para el modelo de mediación (Suarez, 1996) y resultando esenciales en el campo de la mediación familiar:

- Las ideas sobre la construcción de problemas de Watzlavick y análisis de las soluciones intentadas.
- Algunas de las técnicas del abordaje: reformulación, recuadrar, connotación positiva...
- Los aportes sobre terapia narrativa de Michael White.
- Técnicas aportadas por la Escuela de Milán: preguntas circulares.

2.4.2.4. La Teoría del caos

Ofrece nuevas perspectivas a los mediadores familiares ya que podría explicar por qué de familias que tienen situaciones y problemas parecidos, se obtienen resultados tan dispares. Edward Lorenz, con su “Efecto Mariposa”, expone la idea de que el aleteo de las alas de una mariposa en un determinado lugar puede dar lugar a producir tormentas en la otra parte del planeta. Este au-

tor demostró que una cadena de eventos tiene puntos críticos de inflexión en los que pequeñas intervenciones pueden obtener efectos muy importantes. En palabras de Gleik, (1987) la Ciencia de la Teoría del Caos evolucionó como “una ciencia del proceso y no del estado, del transformarse y no del ser”. “El modelo de mediación es también una ciencia del proceso y no del estado, del transformarse y no del ser” (Parkinson, Lisa, 2005: 21).

2.4.2.5. Teoría del Observador

Procede de diferentes campos de las ciencias. Entre sus autores se encuentran Humberto Maturana, Francisco Varela, Gregory Bateson, Heinz Von Foerster, Ilya Prigogine. Su lema fundamental haría honor al dicho español pronunciado por Francisco de Quevedo que señala: “Nada es verdad y nada es mentira; todo depende del color del cristal con que se mira” (Quevedo, 1620).

Esta teoría considera que las ideas que el observador obtiene sobre lo observado, van a estar condicionadas por las creencias del que observa, las teorías y las experiencias que forman parte del observador. Igualmente la observación que sobre los hechos, acciones, conflictos, situaciones realizan las personas protagonistas de los mismos, es una construcción de la realidad personalizada, diferente para cada una de ellas.

Esta teoría puede ayudar a reconocer los diferentes puntos de vista y las diferentes construcciones que de la realidad hacen las personas cuyos conflictos se gestionan desde el modelo de mediación.

2.4.3. Principios de actuación

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

- Documentos procedentes de la Unión Europea:
 - Recomendación R (98) 1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998, donde se reconocen como Principios de la Mediación Familiar:
 - La voluntariedad y los aplicables al mediador, donde se definen: imparcial y neutral.
 - Respetuoso con los puntos de vista de las partes.
 - Sin poder para imponer soluciones.
 - Confidencialidad.
 - Prioridad del interés y bienestar de los menores
 - *El Libro Verde* sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, como resultado de las Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere en 1999, donde se destacan como principios de la mediación:
 - La voluntariedad.
 - La imparcialidad del mediador.
 - La confidencialidad.

- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de Abril de 2004, donde se recogen las garantías básicas del proceso de mediación en lo que respecta a los mediadores:
 - Neutralidad.
 - Confidencialidad.
 - Imparcialidad.
- Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008, destacan:
 - Confidencialidad.
 - Voluntariedad.
 - Imparcialidad del mediador.
 - Flexibilidad del procedimiento.
 - Actuación inspirada en la buena fe.
- En nuestro país, tenemos un amplio repertorio legislativo de leyes de mediación dictadas en comunidades autónomas, destacando para este trabajo, la Ley 1/2007 de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, donde refiere en su artículo 4, los Principios de la Mediación Familiar, siendo estos los siguientes:
 - Voluntariedad de las partes para acogerse a la mediación o desistir en cualquier momento del procedimiento, y del mediador para aceptar la mediación e iniciar el procedimiento de mediación o desistir del mismo.
 - Confidencialidad y reserva respecto a las entrevistas y a los datos y documentos producidos en el procedimiento de mediación. La confidencialidad afecta tanto al mediador como a las partes que intervienen en el procedimiento de mediación.
 - Imparcialidad y neutralidad del mediador actuante, que no podrá adoptar decisiones alineándose de forma interesada con parte alguna, influirla o dirigirla hacia la consecución de soluciones conforme a su criterio personal o imponer soluciones.
 - Los participantes en el procedimiento de mediación actuarán conforme a las exigencias de la buena fe.
 - El mediador y las partes han de asistir personalmente a las sesiones, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios y conducirá el procedimiento de acuerdo con el principio de flexibilidad.
 - Protección de los intereses de los menores y personas dependientes.

El 8 de abril de 2011, se aprobó el Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, (aún en tramitación parlamentaria), reconociendo especial importancia a los Principios de la Mediación, dedicándoles el Capítulo II, artículos del 7 al artículo 11, denominándoles “Principios Informadores de la Mediación” recogiendo como tales:

1. Voluntariedad y Libre disposición (art. 7).
2. Imparcialidad (art. 8).
3. Neutralidad (art. 9).
4. Confidencialidad (art. 10).
5. La buena fe y respeto mutuo en relación a las partes (art. 11).

Leticia García Villaluenga, en un artículo publicado en la *Revista de Legislación y Jurisprudencia* n.º 4 (2010), titulado “La mediación a través de sus principios” refiere: “Hablar de mediación es referirse necesariamente a los principios que la configuran y que son aceptados, casi unánimemente, por las leyes de mediación de distintos países y por los Instrumentos internacionales dictados en la materia. Así, la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y la profesionalidad del mediador, junto a la buena fe, la flexibilidad del proceso y el carácter personalísimo del mismo, se pueden considerar los ejes en torno a los cuales se configura y ha de desarrollarse la mediación” (García Villaluenga, 2010).

2.4.4. Técnicas del modelo de mediación

Existe un amplio repertorio de técnicas del modelo de mediación que proceden de las teorías que sustentan el modelo, a las que se añaden además las Técnicas de la propia Negociación. De forma general podemos realizar una enumeración de las mismas, tomando como referencias las Técnicas que exponen Marinés Suarez (1999) y Slaikeu (1996) siendo identificadas como características en el proceso de mediación.

Atendiendo a la clasificación de las técnicas según Suarez (1999) se destacan técnicas:

- Microtécnicas: Son aquellas que producen menos resistencias entre las partes al tocar solo algunos elementos y no la totalidad. Basándose en el principio de la Teoría General de Sistemas, considera que las microtécnicas producen pequeñas modificaciones que pueden generar grandes efectos. Entre ellas destacan:
 - Modo interrogativo: preguntas.
 - Modo afirmativo: entre ellas tenemos la reformulación, la connotación positiva, la legitimación, recontextualización y la empatía.
- Minitécnicas:
 - La externalización.
 - El resumen.
- Macrotécnica: Se refiere al Proceso del encuentro de Mediación.

Atendiendo a la clasificación de Slaikeu (1996) se destacan:

- Técnicas de comunicación nivel I: Se utilizan para establecer entendimiento y obtener la información necesaria de las partes. Básicamente, son tres: escucha activa, autoexpresión y preguntas.
- Técnicas de comunicación nivel II: Una vez que se ha generado la información escuchando activamente, con la autoexpresión y las preguntas, se puede utilizar otra serie de técnicas de comunicación para traducir, expandir y canalizar la información. Estas técnicas incluyen la lluvia o tormenta de ideas y la confrontación.

2.4.5. El proceso de mediación

El modelo de mediación se fundamenta en el desarrollo del proceso de mediación. Con carácter general, siguiendo a autores como Christopher Moore (1990) podemos establecer que el proceso de mediación cuenta con cuatro grandes fases o etapas:

- *Etapla I:* Organizar la mediación. Se trata de realizar la acogida de las partes que acuden al proceso. En esta fase el profesional le explicará las reglas y las características del proceso de mediación.
- *Etapla II:* Clarificar intereses y necesidades. En esta segunda fase se trata de abordar la situación problema desde la óptica de cada una de las partes, descubriendo sus posiciones, sus intereses y necesidades. El objetivo es conseguir puntos de inflexión que nos ayuden a ver el conflicto con otra mirada. Es esencial que las partes reconozcan su responsabilidad en la construcción del conflicto así como buscar sus fortalezas para encontrar soluciones al mismo.
- *Etapla III:* Generar opciones. El principal objetivo es producir ideas originales o soluciones nuevas en una cantidad suficiente que permita seleccionar las opciones que ambas partes consideren como mutuamente satisfactorias.
- *Etapla IV:* Lograr un acuerdo. Constituir un acuerdo con las opciones que las partes consideren que satisfacen sus intereses y necesidades.

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

Una vez expuesto el modelo de mediación, en este apartado se pretende analizarlo desde el punto de vista de su adecuación a las bases que sustentan los Modelos Teóricos de Trabajo Social tomando como referencia las siguientes dimensiones, como referentes para proponer un modelo de actuación como Modelo Teórico de Trabajo Social. Para ello, se va a relacionar cada una de las citadas dimensiones con las bases teóricas y filosóficas del modelo de mediación y su coincidencia 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, incorporando a parejas, familias, grupos y comunidades donde las personas involucradas en los mismos consideran que sus intereses son incompatibles o de ajuste inadecuado y precisan ponerse de acuerdo. Por tanto se ocupa de los conflictos derivados de las relaciones entre dos más personas, siendo aplicables tanto a conflictos derivados de las relaciones familiares como a conflictos derivados de relaciones de vecindad o de distintos grupos interculturales, o conflictos entre dos o más profesionales, conflictos del grupo de pares en el área escolar, conflictos del área sanitaria entre médico y paciente, conflictos entre jefes y empleados o empleados entre sí... El fenómeno del que se ocupa la mediación está en armonía con las competencias de los trabajadores sociales, en concreto con la referida a la competencia de planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos y organizaciones donde se establece concretamente como competencia de los trabajadores sociales la utilización de la mediación destinada a la resolución alternativa de conflictos.

2. 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 lo analiza 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 la armonía entre los sujetos en conflicto de manera que asegure una buena relación en el futuro. Todo ello es absolutamente coherente con los objetivos de la intervención en Trabajo Social donde se destaca el conseguir el bienestar de los individuos ayudándoles 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).

3. 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 caractericen al modelo y los procedimientos, métodos y técnicas.

La intervención del Trabajo Social por medio del modelo de mediación debe basarse 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 las posturas de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar que sean las partes por sí mismas las que logren la resolución del mismo. Por tanto, 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 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 he planteado en el apartado anterior de este trabajo dispone de método y técnicas adecuadas para conseguirlo.

4. La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el modelo es empleado.

El marco institucional en el que se puede aplicar el modelo de mediación como Modelo de Intervención de Trabajo Social sería dentro de las 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.

5. La sociología de la práctica contenida en el modelo, es decir, 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 realizada por profesionales mediadores reconocida en legislaciones de distintos ámbitos 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; igualmente dispone de un Código de Conducta Europeo para los Mediadores de abril de 2004 y Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008.

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 facilite el espacio para la reflexión necesaria hasta conseguir 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 acepción de oportunidad y cambio. También subyace la creencia de que la sociedad debe utilizar medios alternativos a la violencia y a los sistemas adversariales, pues especialmente desde el diálogo y la voluntad de consenso se podrá conseguir la paz. Con todo ello se dibuja el reconocimiento de la mediación como modelo de la Cultura de la Paz. Esto pasa a ser uno de los pilares fundamentales 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. Este punto se refiere a las diversas concepciones según las cuales se atribuye a las causas de las dificultades. Identifica la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.

A lo largo de esta exposición se ha reflejado claramente cómo se valora al individuo desde sus fortalezas, a quien se le considera copartícipe de la construcción del conflicto y por tanto, el agente de cambio esencial para la búsqueda de soluciones del mismo. El modelo de mediación se centra especialmente en el *empowerment* o búsqueda del apoderamiento de la persona, es decir, hacer que la persona se sienta con fuerza suficiente para poder afrontar 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 encontrar a lo largo del proceso para conseguir 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 la protagonista de todo el proceso. Esto significa que el profesional asume lo que se denomina como “el tercer lado”, es decir, la tercera perspectiva sobre el conflicto diferente a las perspectivas de las partes. La posición del profesional que va a gestionar el conflicto desde el modelo de mediación debe ser imparcial, neutral y de respeto de la confidencialidad conforme a los principios de actuación comentados en el apartado correspondiente de este trabajo.

4. CONCLUSIONES

El análisis realizado en el punto anterior nos permite definir que el modelo de mediación puede ser considerado Modelo Teórico del Trabajo Social destacando de manera especial que el modelo de mediación:

- Comparte con el Trabajo Social la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales conceptualizándolo desde una óptica positiva: la oportunidad para el cambio.
- Comparte uno de los objetivos esenciales del Trabajo Social: conseguir el bienestar de las personas desde el apoyo profesionalizado a través de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales.
- Comparte los principios básicos del Trabajo Social señalando la individualización, entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a sus 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 posibilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos.
- Comparte con el Trabajo Social los escenarios de intervención: El modelo de mediación aporta su eficacia en los diferentes ámbitos de actuación de los trabajadores sociales, siendo un valioso referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en las áreas de actuación: Servicios sociales y sus diferentes programas (Zona, Familia, Participación Social, Dependencia) Salud, Educación, Justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales.
- Comparte con el Trabajo Social la coherencia de trabajar en el presente enfocando al futuro, siendo ambos, Mediación y Trabajo Social, los pilares para la construcción de la Cultura de la Paz.

Por ello se plantea la doble reflexión, por un lado de incorporar la mediación como una herramienta y como una estrategia de intervención del Trabajo Social así como una función propia del trabajador social y por otro lado, se trata del reconocimiento en toda su extensión de la mediación como Modelo teórico de intervención en Trabajo Social, dadas las múltiples oportunidades que facilita a través del desarrollo de su metodología en el ejercicio profesional.

La decimonovena Asamblea General de Naciones Unidas sobre Progreso y Desarrollo social, celebrada el 11 de diciembre de 1969, ya anticipaba que la orientación profesional de los trabajadores sociales evolucionaba de manera importante, superando la orientación sociopatológica en la intervención a otro concepto de la misma basado en la adaptación al cambio y al progreso social: sin duda alguna, la mediación es un modelo de apoyo al cambio y al progreso social, donde se asigna el poder de las decisiones a las partes de forma inequívoca, siendo ellas las protagonistas del cambio que experimentarán como consecuencia de la superación de las situaciones de crisis derivadas de los conflictos interpersonales.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA. (2006). *Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social*. UCM.
- Calcaterra, R. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Campanini, A, y Luppi, F. (1991). *Servicio Social y Modelo Sistémico*. (1.º ed.). Barcelona: Editorial Paidós.
- Cornelius, H., y Faire, S. (1998). *Tú ganas, yo gano*. (7.ª ed.). Madrid: Editorial Gaia.
- De Diego, R., y Guillen, C. (2010). *Mediación, Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los Modelos en Trabajo Social*. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Entelman, R. (2009). *Teoría de Conflictos*. (2.ª ed.). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Fernández, T. (2008). *Trabajo Social con Casos*. (2.ª ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Haynes, J. (1993). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: Editorial Gaia.
- Martínez, B. (1999). *Mediación y Resolución de Conflictos*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Martínez, M. (2005). *Modelos Teóricos del Trabajo Social*. Murcia: Diego Martín.
- Munduate, L., y Medina F. (2009). *Gestión del Conflicto, Negociación Mediación*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Poyatos, A. (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Valencia: Editorial Nau Llibres.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Rozenblum, S. (2008). *Mediación, convivencia y resolución de conflictos en la Comunidad*. (2.ª ed.). Barcelona: Editorial Grao.
- Schilling, T. (2002). *Manual de Mediación*. Santiago de Chile: Editorial Cuatro Vientos.
- Soletto, H., y Otero, M. (2007). *Mediación y Solución de Conflictos*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Suares, M. (1999). *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Suares, M. (2002). *Mediando en Sistemas Familiares*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Vinyamata, E. (2009). *Conflictología*. (5.ª ed.). Barcelona: Editorial Ariel.
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Editorial Alianza.
- Villaluenga, L. (2010). "La Mediación a través de sus principios". *Revista de Legislación y Jurisprudencia*, 4.

6. ANEXO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

Estatutos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

I Decreto 1403/64 de 30 de abril del Ministerio de Educación Nacional sobre Reglamentación de las Escuelas para Formación de Asistentes Sociales.

I Real Decreto 1850/81 de 20 de agosto sobre incorporación a la Universidad de los Estudios de Asistentes Sociales como Escuelas Universitarias de Trabajo Social.

- I Orden de 12 de abril de 1983 por la que se establecen las directrices para la elaboración de los planes de estudio de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social.*
- I Ley 10/82 de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales.*
- I Ley 2/1974 de 13 de febrero, de creación de Colegios Profesionales.*
- I Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, en que se señalan los requisitos para el ejercicio de la profesión.*
- I Real Decreto 116/2001 de 9 de febrero por el que se aprueban los Estatutos de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.*
- I Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social aprobado en mayo de 1999.*
- I La Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios. Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 1976.*
- I Ley 3/1977 de 4 de enero, sobre la creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales.*
- I Resolución de 24 de noviembre de 1998 de la Dirección General de Trabajo: Convenio único para Personal Laboral de la Administración.*
- I Estatutos de la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales (FEDAAS).*
- I Estatutos de la Federación Internacional de Trabajo Social. Múnich 1956.*
- I Estatutos del Comité de Enlace de Trabajadores Sociales en la Comunidad Europea.*
- I Resolución 67/16 sobre funciones, formación y estatuto de Asistentes Sociales del Comité de Ministros del Consejo de Europa.*
- I Recomendación Rec. (2001)1 de la Comisión de Ministros para los Estados Miembros sobre funciones y actuaciones de los trabajadores sociales.*
- Recomendación R (98) 1, aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998,*
- El Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil,*
- El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de abril de 2004.*
- Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de mayo de 2008,*
- Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, Ministerio Justicia, 2011.*
- I Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social de 11 de diciembre de 1969. Asamblea General de Naciones Unidas.*
- I Estudio Mundial de los Problemas y Prioridades desde 1968 sobre el Bienestar Social para el Desarrollo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales. Naciones Unidas Nueva York, 1986.*

Normativa relativa a ámbitos de desempeño

Educación

Orden de 9 de diciembre de 1992 por la que se regulan la estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica.

Instrucciones de la Dirección Gral. de Renovación Pedagógica del Ministerio de Educación y Cultura de 13 de mayo de 1996 sobre funciones de los trabajadores sociales.

Justicia

Resolución de 10 de junio de 1996 de la Dirección Gral. de Trabajo y Migraciones sobre personal laboral al servicio de la Administración de Justicia.

Ley Orgánica General Penitenciaria 1979 de 27 de septiembre.

Real Decreto 1201/81 de 8 de mayo sobre Reglamento Penitenciario.

Resolución de 29 de diciembre de 1992 de la Dirección General de Trabajo sobre Convenio Colectivo para el personal laboral de la Secretaría Gral. de Asuntos Penitenciarios.

Real Decreto 190/96 de 9 de febrero sobre nuevo Reglamento Penitenciario.

Sanidad

Ley General de Sanidad 14/86 de 24 de abril.

Ley 16/2003 de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

Leyes de Servicios Sociales y otros desarrollos normativos en las Comunidades Autónomas Andalucía

Ley 2/1998, de Servicios Sociales de Andalucía, de 4 de abril. Orden de 22 de octubre de 1996 por la que se regula el servicio a domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales.

Asturias

Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales de Asturias.

Canarias

Decreto 5/1999 de 21 de enero por el que se regula la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Decreto 40/2000, de 15 de marzo que establece el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Atención a Menores.

Decreto 200/1997, de 7 de agosto, por el que se regula la habilitación de las entidades colaboradoras de Adopción Internacional.

Decreto 63/200, de 25 de abril sobre Centros para Personas Mayores.

Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma Canaria.

Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género.

Cantabria

Ley 5/1992 de 27 de mayo, de Acción Social de Cantabria.

Ley 1/2004, de 1 de abril, integral para la Prevención de la violencia contra las mujeres y la protección a sus víctimas.

Castilla-León

Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales. Ley 5/2001, de 17 de mayo, de Prevención de los malos tratos y de Protección a la mujeres maltratadas.

Castilla y León

Orden de 18 de septiembre de 1990 por la que se establecen las proporciones de profesionales/alumnos en la atención educativa de alumnos con necesidades especiales.

BOE 236/90 de 2 de octubre de 1990. Decreto 13/1990, de 25 de enero, por el que se regula el sistema de acción social de Castilla y León.

Decreto 59/2003, de 15 de mayo, por el que se aprueba el II Plan Sociosanitario de Castilla y León.

Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, por el que se regula la prestación social básica de la Ayuda a domicilio en Castilla y León.

Decreto 207/1996, de 5 de septiembre, por el que se establece y regula la habilitación de entidades colaboradoras para funciones de mediación en adopción internacional.

Decreto 56/2001, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento regulador del régimen de acceso a las plazas en los centros residenciales.

Orden de 15 de junio de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se establecen en el ámbito de la Comunidad autónoma normas de aplicación y desarrollo del RD 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales.

Cataluña

Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil.

Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña

Ley 26/1985, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales.

Extremadura

Decreto 12/1997, de 21 de enero, por el que se desarrollan las prestaciones básicas de titularidad municipal y se establecen las condiciones y requisitos de aplicación a las ayudas y subvenciones destinadas a su financiación.

Decreto 88/1996, de 4 de junio sobre medidas de adecuación de la red residencial en Extremadura.

Galicia

Ley 4/2001, de 31 de mayo, de Mediación Familiar.

La Rioja

Ley 7/2003 de 26 de marzo, de Inserción Sociolaboral.

Ley 1/2002, de 1 de marzo, de Servicios Sociales.

Orden 10/2001, de 31 de julio, de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, por la que se establece el sistema de ingreso en las Residencias de Personas Mayores propias y concertadas.

Madrid

Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad.

Orden 210/1998, de 16 de febrero, por la que se aprueba el Reglamento de los Centros de día para personas mayores. Decreto 88/1998, de 21 de mayo: Estatuto de las Residencias de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

Ley 2/1996, de 24 de junio, de creación del Organismo Autónomo Instituto Madrileño del Menor y la Familia.

Orden 175/1991, de 18 de marzo, por la que se desarrolla el Decreto de 23 de noviembre de 1998, de procedimiento de constitución y ejercicio de tutela y guarda de menores desamparados.

Decreto 62/2003, de 8 de mayo, sobre acreditación, funcionamiento y control de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional.

Decreto 147/2002, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid.

Ley 1/2007 de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

Navarra

Ley Foral 2/2000, de 25 de mayo, de modificación de la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud, para extender la cobertura de asistencia sanitaria del sistema sanitario público de Navarra a todos los inmigrantes en la Comunidad Foral.

País Vasco

Resolución de 10 de septiembre de 1997, del Viceconsejero de Trabajo y Seguridad Social, por la que se dispone el registro y publicación del Convenio Colectivo del "Personal Laboral al Servicio de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Valencia

Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.