
UNIVERSIDAD DE GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA



TESIS DOCTORAL

PROGRAMA DE DOCTORADO

**Análisis de los problemas sociales en las sociedades
avanzadas**

(Abril 2010)

**EL PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA
FORMACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR:
La adquisición de competencias para el
desarrollo de la Mediación, en el contexto del
Espacio Europeo de Educación Superior**

DIRECTORES: Dña Carmen Alemán Bracho y
D. Antonio Trinidad Requena

DOCTORANDO: Luis Miguel Rondón García

Editor: Universidad de Granada. Tesis Doctorales
Autor: Luis Miguel Rondón García
ISBN: 978-84-1117-102-1
URI: <http://hdl.handle.net/10481/71590>

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones cuyo apoyo social y técnico han sido fundamentales para la realización de esta investigación

En primer lugar, y muy especialmente a mi Directora de Tesis, la Dra. **Carmen Alemán Bracho**, por la profesionalidad con la que la ha dirigido, por su desinteresada dedicación, tanto en la realización de este trabajo como en mi formación en el mundo académico, por haberme proporcionado un modelo de investigador y de persona, y sobre todo, por todo lo que he aprendido de ella desde que fue mi profesora, en mis comienzos como estudiante, pasando por los diversos estadios de mi evolución personal, como profesor, investigador, etc., poniéndome en contacto con destacados profesionales tanto en el ámbito académico como profesional, que han reforzado la calidad de este trabajo.

Al co-director, el Dr. Antonio Trinidad Requena, a Alicia Martínez Pulido y Pilar Munuera Gómez, por estar siempre ahí, y por el apoyo moral y social que me han prestado, insustituibles como personas. En el caso de la primera por su confianza en mí y saber entenderme, y por lo que respecta a la segunda, por lo estimulante que ha sido la realización de los diversos trabajos y publicaciones en los que hemos colaborado

También quiero extender mi agradecimiento, a los compañeros y compañeras e instituciones en las que he participado para la realización de este trabajo, como son el Centro de Estudios Universitarios de Talavera de la Reina (UCLM) y a los compañeros de la Universidad de Málaga, donde trabajo actualmente. También quiero agradecer a la Universidad Complutense de Madrid (Departamento de Sociología), al Departamento de Antropología y Trabajo Social de la Universidad de Granada, donde curse algunos períodos de mi actividad como doctorando, y al Departamento de Estadística de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), así como también al Departamento de Sociología de la Universidad de Granada, y en particular a José Javier Checa y Juan por su inestimable entrega y apoyo.

A mis padres, a quienes les dedico este trabajo, afecto y apoyo, por haber estado siempre a mi lado en todas las circunstancias. También a todos familiares, amigos y compañeros

¡Muchas gracias!

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I	
EL MARCO DISCIPLINAR DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR	17
1.1. INTRODUCCIÓN.....	19
1.2. ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.....	20
1.2.1. Orígenes de la Mediación Familiar.....	20
1.2.2. Historia de la Mediación Familiar en España	24
1.3. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL.....	31
1.3.1. ¿Qué es la mediación?	31
1.3.2. El concepto de mediación en las leyes específicas.....	37
1.4. NATURALEZA Y EPISTEMOLOGÍA DE LA MEDIACIÓN	45
1.4.1. Sujetos destinatarios de la mediación familiar ¿Dónde se ubica el mediador?	46
1.4.2. Principios que rigen la mediación familiar. ¿En qué se fundamenta su actuación?	52
1.4.3. Características de la mediación familiar. ¿Por qué y cuando se puede mediar?.....	62
1.4.4. Objetivos de la mediación familiar. ¿Para qué mediar?.....	65
1.4.5. Funciones. ¿Qué tareas realiza la mediación familiar?	67
1.5. EL MARCO LEGAL COMO FUNDAMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR	71
1.5.1. Fundamentos legales en Europa	71
1.5.2. Fundamentación legal estatal	73
1.5.3. Qué entendemos por matrimonio legal	75
1.5.4. El conflicto familiar en el derecho civil. Efectos derivados de las crisis matrimoniales	76
1.5.5. Leyes nacionales que hacen referencia a la mediación familiar	79
1.5.6. Fundamentación legal específica. Leyes autonómicas de mediación familiar	82
1.6 CONCLUSIONES.....	86

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS PARA COMPRENDER LA TEORÍA GENERAL DE LA MEDIACIÓN. ANÁLISIS DEL CONFLICTO FAMILIAR Y EL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN	91
2.1. INTRODUCCIÓN.....	93
2.2. EL CONTEXTO SOCIAL. CAMBIOS SOCIALES, EL TRÁNSITO DE LA FAMILIA MODERNA A LA POSTMODERNA.....	94
2.2.1 Hacia una definición de familia.....	94
2.2.1.1. La familia matrimonial.....	99
2.2.2. Cambios sociales en la familiar	100
2.2.2.1. Cambios demográficos en la familia	101
2.2.2.2. Cambios demográficos: divorcios, separaciones y rupturas	102
2.2.2.3. Evolución de las disoluciones matrimoniales en la última década en España	104
2.2.2.4. Cambios sociales que afectan a la dinámica de la sociedad.....	108
2.2.2.5. Nuevas formas de familia. La familia postmoderna del siglo XXI	114
2.2.2.6. De las familias modelo a los distintos modelos familiares.....	124
2.2.2.7. Respuestas institucionales a los cambios sociales: políticas sociales familiares	127
2.3. CLAVES PARA ENTENDER EL CONFLICTO SOCIAL Y FAMILIAR	130
2.3.1. La construcción teórica del conflicto.....	130
2.3.1.1. El conflicto en las principales fuentes teóricas clásicas	130
2.3.1.2. La conflictología como disciplina de análisis de los conflictos	133
2.3.2. El conflicto como base de la mediación	135
2.3.2.1. El conflicto intergrupal	137
2.3.2.2. La cultural del conflicto	138
2.3.3. El conflicto familiar como objeto de estudio de la mediación.....	139

2.3.3.1. Características del conflicto familiar.....	140
2.3.3.2. Estrategias de resolución de conflictos familiares:.....	
Legitimación y Mediación	142
2.4. CONCLUSIONES.....	144

CAPÍTULO III

ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN 149

3.1. INTRODUCCIÓN.....	151
3.2. ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN	152
3.2.1. Mediación Judicial y/o Penal	155
3.2.1.1. Mediación Penal	157
3.2.2. Mediación en el Trabajo y la Empresa	159
3.2.2.1. Mediación en la Empresa	162
3.2.3. Mediación Intergeneracional	163
3.2.4. Mediación en Salud	166
3.2.4.1. Mediación y Drogodependencias.....	167
3.2.4.2. Mediación en Salud Mental	169
3.2.4.3. Mediación en Consumo	170
3.2.4.4. Mediación en Situaciones de Dependencia	171
3.2.5. Mediación Comunitaria	175
3.2.6. Mediación Escolar.....	179
3.2.6.1. Bullying o acoso escolar	182
3.2.7. Mediación Administrativa	185
3.2.7.1. La Mediación Administrativa en Centros de Enseñanza Superior	186
3.2.8. Mediación Intercultural.....	189
3.2.8.1. Mediación Intercultural Educativa	195
3.2.8.2. Mediación Intercultural en el Ámbito Sanitario	196
3.3. EL CARÁCTER INTEGRAL Y TRANSDISCIPLINAR DE LA MEDIACIÓN.....	198
3.4. CONCLUSIONES.....	200

CAPÍTULO IV

MODELOS QUE FUNDAMENTAN EL MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN	205
4.1. INTRODUCCIÓN.....	207
4.2. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL.....	208
4.3. MODELOS CLÁSICOS DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	211
4.3.1. Modelo Tradicional-Lineal de Harvard.....	211
4.3.1.1. El Método Fisher-Ury.....	212
4.3.1.2. Conceptos fundamentales del modelo.....	214
4.3.1.3. El objetivo de la mediación	216
4.3.1.4. Valoración del Modelo	216
4.3.2. Modelo Transformativo	217
4.3.2.1. Conceptos fundamentales del modelo.....	221
4.3.2.2. Valoración del modelo.....	225
4.3.3. Modelo Circular-Narrativo	225
4.3.3.1. Principales conceptos del modelo	228
4.3.3.2. Valoración del modelo	229
4.3.4. Relación de estos modelos con las principales teorías	231
4.4. MODELOS SISTÉMICOS APLICADOS A LA MEDIACIÓN	233
4.4.1. Modelo grupal-narrativo	233
4.4.1.1. Valoración del modelo	238
4.4.2. Modelo ecosistémico	239
4.5. MODELOS INTERCULTURALES DE INTERVENCIÓN PARA LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN	243
4.5.1. La perspectiva intercultural en el abordaje de la Mediación Familiar.....	243
4.5.2. Reflexiones sobre la necesidad de definir la competencia intercultural en la formación del mediador.....	245
4.5.3. Modelo de competencias interculturales	248
4.5.3.1. Conceptos fundamentales del modelo.....	250
4.5.3.2. Valoración del modelo	253
4.6. CONCLUSIONES.....	255

CAPÍTULO V

TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN: LA FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES COMO MEDIADORES FAMILIARES..... 259

5.1. INTRODUCCIÓN.....	261
5.2. MEDIACIÓN FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL	262
5.2.1. Mediación Familiar y Trabajo Social: Convergencias y divergencias.....	268
5.2.2. La necesidad de una formación especializada en mediación....	272
5.3. MARCO ACADÉMICO REFERENCIAL Y LEGAL DE LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN	274
5.3.1. Reglamentación europea	274
5.3.2. La formación del mediador en las leyes específicas de mediación familiar de las comunidades autónomas	277
5.3.2.1. El Trabajo Social en la formación y perfil de los mediadores según las leyes específicas.....	286
5.3.2.2. Otras propuestas de formación.....	287
5.3.3. La incorporación de la mediación en la formación del trabajador social.....	291
5.3.3.1. La necesidad de la mediación en la formación del trabajador social	293
5.3.3.2. La incorporación de la mediación en los nuevos títulos de grado en Trabajo Social	298
5.4. EL MODELO DE APRENDIZAJE BASADO EN LAS COMPETENCIAS.....	301
5.4.1. Qué entendemos por competencias.....	301
5.4.2. La inclusión de la mediación en los actuales Títulos de Grado de Trabajo Social.....	305
5.4.3. La necesidad de estudios de postgrado en mediación	313

SEGUNDA PARTE: TRABAJO DE CAMPO

CAPÍTULO VI

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	333
6.1. PROCESO METODOLÓGICO	337
6.1.1. Definición del Problema	339
6.1.2. Objetivos.....	341
6.1.3. Hipótesis.....	342
6.1.4. Metodología	343
6.1.5. Elaboración del cuestionario	344
6.1.6. Determinación del Universo, Muestra y Margen de error	347
6.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES UTILIZADAS	351
6.2.1. Bloque I. Posición estructural del Grupo estudiado.	351
6.2.2. Bloque II. Conocimientos, contenidos, competencias y habilidades sociales necesarias para el ejercicio de la Mediación	352
6.3. PROCEDIMIENTO	352
6.3.1. Proceso realizado.	352
6.3.2. Plan de Trabajo.....	353

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS.....	357
7.1. POSICIÓN ESTRUCTURAL DEL GRUPO ESTUDIADO.....	359
7.2. CONTENIDO ESPECÍFICO DE LAS COMPETENCIAS, CONTENIDOS Y HABILIDADES SOCIALES	360
7.2.1. Valoración de las Competencias Generales	360
7.2.2. Valoración de las Competencias Específicas.....	361
7.2.3. Valoración de las Habilidades Sociales.....	363
7.2.4. Valoración Global de las Competencias y Habilidades	364
7.2.5. Valoración de las Asignaturas y Contenidos	365
7.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PARTICIPANTES ALUMNOS	366
7.3.1. Resultados Bloque I. Posición Estructural del Grupo Estudiado	366

7.3.2. Resultados del Bloque II. Contenidos, Competencias y Habilidades Sociales.....	368
7.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PARTICIPANTES PROFESIONALES MEDIADORES.....	398
7.4.1. Resultados Bloque I. Posición Estructural del Grupo Estudiado	398
7.4.2. Resultados del Bloque II. Contenidos, Competencias y Habilidades Sociales.....	399
7.5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE ALUMNOS Y MEDIADORES PROFESIONALES.....	416
7.5.1. Análisis comparativo. Competencias Generales	417
7.5.2. Análisis comparativo. Competencias Específicas.....	426
7.5.3. Análisis comparativo. Habilidades Sociales	440
7.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS. ESTADÍSTICA INFERENCIAL	449
7.6.1. Bloque I. Posición Estructural de Grupo Estudiado	450
7.6.2. Bloque II. Conocimientos, Competencias y Habilidades Sociales para el ejercicio de la Mediación.....	459
7.6.3. Análisis comparativo de Contingencias y Varianzas	481
7.6.4. Nivel de Significación	485
7.7. DISCUSIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS.....	492

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES	501
---------------------------	------------

ANEXOS

N.º 1. MODELO DE CUESTIONARIO.....	515
N.º 2. ENTREVISTA M.ª PAZ GARCÍA LONGORIA Y SERRANO	523
N.º 3. ENTREVISTA CARMEN RODRÍGUEZ GARCÍA.....	528

BIBLIOGRAFÍA.....	535
--------------------------	------------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Acepciones de la palabra mediación	32
Gráfico 2. Evolución de las separaciones, divorcios un nulidades en la última década en España.....	105
Gráfico 3. Evolución de las separaciones y divorcios e la última década	105
Gráfico 4. Razón de divorcios frente a separaciones en España en el año 2008	107
Gráfico 5. Indicadores de progreso según el modelo transformativo	224
Gráfico 6. Modelos tradicionales Norteamericanos de Mediación	230
Gráfico 7. Registros del modelo grupal-narrativo	234
Gráfico 8. Trabajo Social y Mediación: Convergencias y divergencias.....	270
Gráfico 9. La formación del mediador en las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar.....	284
Gráfico 10. Selección y ordenación de la competencia de mediación	295
Gráfico 11. Contenidos Formativos o programas	317
Gráfico 12. Título de Grado de Trabajo Social en la U. Complutense de Madrid	319
Gráfico 13. Título de Grado de Trabajo Social en la Universidades Andaluzas....	320
Gráfico 14. Título de Grado de Trabajo Social en la U.de La Laguna	321
Gráfico 15. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Valladolid	322
Gráfico 16. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Islas Baleares	323
Gráfico 17. Título de Grado de Trabajo Social en la U. Pontificia de Comillas	324
Gráfico 18. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Zaragoza	325
Gráfico 19. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Murcia.....	326
Gráfico 20. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Deusto	328
Gráfico 21. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Barcelona	329
Gráfico 22. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Salamanca	330
Gráfico 23. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de La Rioja	331
Gráfico 24. Título de Grado de Trabajo Social en la U. de Lleida.....	332
Gráfico 25. Fases del plan de trabajo	354
Gráfico 26. Las 5 competencias generales más importantes	374
Gráfico 27. Las 5 competencias específicas más importantes	385
Gráfico 28. Las 5 habilidades sociales más importantes	393
Gráfico 29. Asignaturas del título relacionadas con la Mediación.....	395
Gráfico 30. Ámbitos de Trabajo de dos mediadores.....	398
Gráfico 31. Comparativa de las habilidades sociales más importantes en los dos sujetos participantes	445

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cálculo del margen de error	350
Tabla 2.	Edad de los alumnos/as	366
Tabla 3.	Género alumnos/as	366
Tabla 3.	Situación laboral alumnos/as	367
Tabla 4.	Universidad de origen profesionales alumnos/as.....	367
Tabla 5.	Clasificación de la suma ponderada de las 5 competencias generales más importantes. ALUMNOS.....	369
Tabla 6.	Clasificación según porcentajes de las 5 competencias generales más importantes (ordenación 1/2/3/4/5). ALUMNOS	372/3
Tabla 7.	Clasificación de las 5 competencias genéricas más importantes según la escala la escala de prioridad 1-4 ALUMNOS	373
Tabla 8.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4). ALUMNOS	375-76
Tabla 9.	Clasificación de la suma ponderada de porcentajes de las 5 competencias específicas más importantes. ALUMNOS.	378-79
Tabla 10.	Clasificación según porcentajes en las 5 competencias específicas más importantes (ordenación 1/2/ 3/4/5). ALUMNOS	382-84
Tabla 11.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4). ALUMNOS	387-88
Tabla 12.	Clasificación de la suma ponderada de las 5 habilidades más importantes. ALUMNOS	390
Tabla 13.	Clasificación según porcentajes de las 5 habilidades más importantes (ordenación 1/2/3/4/5). ALUMNOS.....	392
Tabla 14.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada Habilidad (1/2/3/4). ALUMNOS.....	394
Tabla 15.	Clasificación de la suma ponderada de porcentajes de las 5 competencias generales más importantes. PROFESIONALES.....	401
Tabla 16.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4). PROFESIONALES.....	403
Tabla 17.	Clasificación de la suma ponderada de porcentajes de las 5 competencias específicas más importantes. PROFESIONALES...	405-6
Tabla 18.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4). PROFESIONALES.....	409-10
Tabla 19.	Clasificación de la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes. PROFESIONALES	412
Tabla 20.	Clasificación según la media de la escala de importancia de cada Habilidad (1/2/3/4). PROFESIONALES	414
Tabla 21.	Análisis comparativo de la clasificación de la suma ponderada de las 5 competencias genéricas más importantes (alumnos y profesionales).....	417-18

Tabla 22.	Análisis comparativo según porcentajes de las 5 competencias generales más importantes (alumnos y profesionales)	420-21
Tabla 23.	Análisis comparativo según la Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4) (alumnos y profesionales).....	423-24
Tabla 24.	Análisis comparativo de la clasificación de la suma ponderada de las 5 competencias específicas más importantes (alumnos y profesionales).....	426-29
Tabla 25.	Análisis comparativo según la suma ponderada de porcentajes de las 5 competencias específicas más importantes (alumnos y profesionales).....	431-33
Tabla 26.	Análisis comparativo según la media de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4).....	435-38
Tabla 27.	Análisis comparativo según la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes (alumnos)	440-41
Tabla 29.	Análisis comparativo según la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes (profesionales)	443-44
Tabla 30.	Análisis comparativo de la clasificación según la media de la escala de importancia de cada habilidad (1/2/3/4)	446-47
Tabla 31.	Tabla contingencia. Variable género.....	450
Tabla 32.	Prueba de chi-cuadrado género	451
Tabla 33.	Medias simétricas género.....	451
Tabla 34.	Tabla de contingencia. Variable edad.....	452
Tabla 35.	Prueba de chi-cuadrado edad.....	452
Tabla 33.	Medias simétricas edad	453
Tabla 34.	Tabla de contingencia. Variable situación personal	454
Tabla 35.	Prueba de chi-cuadrado género	454
Tabla 36.	Medias simétricas género.....	455
Tabla 37.	Tabla de contingencia. Variable ámbito de la Mediación	456
Tabla 38.	Tabla de contingencia. Variable centro de trabajo	457
Tabla 39.	Tabla de contingencia. Variable formación especializada.....	458
Tabla 40.	Análisis de la varianza. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales	460-67
Tabla 41.	Prueba T. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales.....	468-72
Tabla 42.	Prueba de Levene de muestras independientes para la igualdad de las varianzas	473-80
Tabla 43.	Resultados conjuntos de contingencia y varianza.....	481-84
Tabla 44.	Nivel de significación. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales	487-91

INTRODUCCIÓN

Este trabajo, además de servir como instrumento para el fomento de la tarea investigadora en el campo de la Mediación Familiar y el Trabajo Social, facilita la coordinación entre la investigación científica y las actuaciones empíricas que se están desarrollando desde la práctica profesional, por lo cual, lo consideramos como una actuación para superar las deficiencias que podemos encontrarnos desde la formación del Trabajo Social en el ámbito universitario, especialmente con la adaptación de los estudios a las nuevas necesidades formativas y exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior.

Los contenidos se estructuran en dos partes, organizándose en siete capítulos. La primera parte, que constituye el marco teórico de referencia, consta de cinco capítulos, en los que, desde un punto de vista teórico, se hace una revisión exhaustiva del objeto de estudio de esta tesis, recurriendo a diversas fuentes científicas (estudios, investigaciones, artículos, trabajos, normas jurídicas, sitios web, etc.) tanto del ámbito nacional como del internacional.

De esta forma, en el capítulo primero, para situar el objeto de estudio, se analiza el origen de la Mediación a través de la Historia, las diferentes concepciones y los elementos que la configuran, así como la fundamentación legal. Posteriormente, realizamos una reconstrucción de la Historia de la Mediación en nuestro país, analizando las distintas concepciones teóricas que se han desarrollado al efecto, y se expone el marco disciplinar de la misma, es decir, los fundamentos legales, principios, objeto, objetivos, características y funciones como elementos definitorios del perfil profesional de la Mediación Familiar.

El capítulo segundo trata sobre el contexto social de la Mediación Familiar, como base para comprender el conflicto y el objeto de estudio de la Mediación. Se inicia con el análisis de la familia española y europea y los cambios sociales que en ella acontecen, observando las relaciones y significados con relación al conflicto y en consecuencia con la mediación. Continúa con la conceptualización del conflicto familiar, revisando especialmente, las características, teorías sociológicas y tipologías de conflictos familiares, para su adecuado abordaje y así comprender el objeto de estudio y adecuar las necesidades formativas a estas circunstancias y realidades. Se sigue estudiando la conflictología como disciplina actual de análisis de los conflictos y como base para comprender su naturaleza desde una perspectiva transdisciplinar, teniendo en cuenta los últimos avances y estudios que se están incorporando en este

sentido. Terminamos este capítulo exponiendo las alternativas para la resolución de conflictos, justificando la necesidad de la Mediación como la alternativa más eficaz para la resolución de los mismos.

En el capítulo tercero, se analizan, los distintos ámbitos de intervención donde se está desarrollando la Mediación Familiar, incorporando las últimas investigaciones y actuaciones empíricas al respecto, con especial incidencia en los nuevos conflictos familiares que están proliferando en estos momentos. Nos referimos al ámbito intergeneracional, en situaciones de dependencia, intercultural, etc. Se sigue estudiando el carácter transdisciplinar de la materia y la necesidad de una visión holística e integral de la Mediación.

En el capítulo cuarto, presentamos los modelos teóricos de referencia en Mediación, que nos servirán de guía para el desarrollo de la investigación. De los modelos clásicos o de referencia anglosajones, se expone su naturaleza, significados, teorías y métodos que proponen, para hacer una descripción de la teoría que explica y fundamenta la materia. Dentro de este, también estudiamos las nuevas perspectivas teóricas que se están desarrollando en Europa y Canadá en Mediación para explicar los nuevos conflictos sociales que se están investigando y desarrollando en esta materia como son los modelos sistémicos, que explican los conflictos familiares de todo el sistema familiar en su conjunto, con especial incidencia en las necesidades de los menores y los modelos interculturales, de gran utilidad para el abordaje de las familias multiculturales, y que constituyen que serán una realidad inminente en nuestro país.

El capítulo quinto, viene a incorporar todos los conocimientos descritos anteriormente, para centrar la atención en los objetivos de esta investigación. Se desarrolla la necesidad de la formación en Mediación para el Trabajo Social, describiendo sus interrelaciones y la fundamentación legal que justifica la Mediación como un campo a desarrollar y una realidad en el Trabajo Social. Posteriormente se describen las competencias profesionales de los mediadores, para la incorporación a los nuevos títulos de Grado en Trabajo Social y la necesidad de una formación específica y especializada.

La segunda parte, se centra en el trabajo empírico realizado, y se organiza en los capítulos sexto y séptimo, donde se recogen todos los aspectos metodológicos y analíticos de la investigación y en definitiva los objetivos básicos que se pretenden

averiguar. En ellos se definen el problema a investigar, se formulan los objetivos a analizar, la determinación del universo, definición de las variables utilizadas, procedimiento y diseño. Se dedica un apartado al análisis e interpretación de los datos y resultados obtenidos con relación a las competencias profesionales que deben desarrollar los trabajadores sociales para su incorporación a la formación y/o Títulos de Grado, para posteriormente hacer la discusión y validación de los resultados en torno a las variables y datos obtenidos. Terminamos con las conclusiones más significativas y los aportes que este trabajo sugiere.

CAPÍTULO I
El Marco disciplinar de la Mediación
Familiar

CAPITULO I. EL MARCO DISCIPLINAR DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

1.1. Introducción

En este capítulo haremos una revisión por los orígenes de la mediación. A partir de aquí, nos aproximamos al concepto de mediación y al marco disciplinar que definen su naturaleza como punto de partida o eje básico de este trabajo, para así poder comprender los distintos aspectos que definen la mediación familiar y su significado. Por tanto, nos parece razonable iniciar esta singladura dejando constancia de lo que entendemos por mediación.

En primer lugar, se analizan los antecedentes históricos de la mediación en el mundo occidental y en particular en España, observando las relaciones y significados del pasado como condicionantes del presente, constatando como ha evolucionado históricamente hasta llegar a nuestros días. En su desarrollo, se observa como la mediación es muy antigua y siempre han existido figuras legitimadas por la comunidad para resolver conflictos. También se describe la similitud en el proceso de instauración en el mundo occidental, comenzando con los conflictos laborales, para posteriormente extenderse como fórmula válida de resolución de conflictos familiares, en un principio orientados a las separaciones y divorcios que posteriormente se extiende a una amplitud de campos de intervención.

Continúa analizando el concepto de la mediación por parte de las diferentes prácticas discursivas y en la legislación vigente. Se busca una definición homogeneizada de mediación familiar para situar el análisis posterior y en definitiva clarificar el concepto. También se analizan las distintas propuestas y el debate acerca de la concepción de la mediación y los sujetos destinatarios o espacios donde se desarrolla la misma, conforme a lo tipificado en la legislación específica o explícita y en otras fuentes jurídicas que se refieren a la misma de forma implícita.

Por último se expone el marco disciplinar y la epistemología de la mediación familiar. Se concreta con la descripción de los objetivos, principios, características y funciones que desempeña, que imprimen su identidad profesional. Se hace especial hincapié en la revisión jurídica y en la fundamentación legal, al tratarse a nuestro parecer, de las propuestas más consensuadas y homogeneizadas hasta el momento. En esta línea se estudia las propuestas más consolidadas por parte de los diferentes autores y normas jurídicas, que nos ayudará a definir y fundamentar que es la mediación; porqué y cuando surge; qué estudia; para qué y cuando se realiza, como ejes básicos de este trabajo.

1.2. Antecedentes de la Mediación Familiar

1.2.1. Orígenes de la mediación familiar

Los antecedentes de la mediación actual se pueden encontrar en diversos lugares del planeta, remontándose a miles de años atrás. Se puede afirmar que la mediación siempre ha existido, pues pertenece a la sociedad como un recurso institucional que le es propio, aunque se haya mostrado de distintas formas y haya tenido mayor o menor reconocimiento formal.

Sus orígenes más remotos se encuentran sin lugar a duda en las funciones que realizan los dirigentes de todas las religiones, tal y como así acontecía en el pueblo de Israel a través los rabinos judíos, y posteriormente extrapolado a la Iglesia católica. Hasta el Renacimiento, la Iglesia Católica, a través de clero y los tribunales religiosos, se conformó probablemente como la organización fundamental para administrar los conflictos. En el contexto geográfico de EE.UU. y Europa, y ciñendonos a la cultura judía, los rabinos actuaban de mediadores en los conflictos de sus fieles. Ahora bien, la mediación familiar desde una concepción moderna, aflora en los Estados Unidos a finales de los años 60, país pionero junto con Canadá en la práctica de la mediación. A Europa llega una década después, concretamente, en 1973, abriéndose en Gran Bretaña los primeros servicios de mediación familiar. A partir de esa fecha, se va implantando en diversos países europeos y actualmente puede considerarse arraigada no sólo en Gran Bretaña, sino también en Francia, Alemania, Países Bajos y Noruega.

Como hemos descrito, la institucionalización y profesionalización de la mediación en el ámbito familiar, se inicio en EE.UU y Canadá siguiendo el modelo de la Universidad de Harvard en los años setenta. En Europa, fueron Gran Bretaña y Francia los países pioneros en su instauración. En el caso Norteamericano, comenzó en los años 60 del siglo XX, cuando los psicólogos comenzaron a llamar la atención sobre las secuelas psíquicas que dejaba el divorcio, y estructuraron de forma sistemática los estudios sobre el uso de técnicas de resolución de conflictos que, a modo de movimiento, surgía agrupándose en las siglas ADR: *Alternative Dispute Resolution* (Resolución Alternativa de Resolución de Conflictos). Esta intervención, iba encaminada en un principio, a solucionar extrajudicialmente los conflictos matrimoniales básicamente de separación y divorcio, para el mantenimiento de las relaciones personales. Estas funciones han ido desarrollándose y encaminándose junto a

la reconciliación de la pareja, a la consecución de los acuerdos necesarios para la regulación de la ruptura (Six, J.F., 1997: 33-38). Gran Bretaña y Francia, se incorporan en la década de los setenta, en un principio de forma voluntaria, pero se ha ido profesionalizando, con un gran desarrollo legislativo y un importante avance técnico y formativo, encontrándose en la actualidad con un grado de institucionalización y profesionalización.

En el análisis diacrónico por las primeras formas de Mediación, afirmamos que a lo largo de la Historia, siempre han existido conflictos y dificultades de comunicación entre las partes para resolverlos. Por ello, en las sociedades y grupos, siempre ha habido personas o entidades reconocidas por la comunidad como interlocutores válidos o tercera parte legitimada para resolverlos, o al menos negociarlos. Aunque en la antigüedad no era intencionada la intervención de la tercera parte, la mediación ha existido desde siempre, entendida como una persona neutral o ajena a las partes, donde voluntariamente acuden a resolver los conflictos. Aunque en este caso eran “mediadores voluntarios” sin profesionalización que realizaban esta actividad sin ninguna formación previa. Es decir, coincidimos con Six, J.F., (1997: 21) en que la mediación es muy antigua, y siempre ha existido. Así la mediación se remonta a la historia antigua, pero la profesión es producto de la sociedad postmoderna, a partir de la segunda mitad del siglo XX en los países occidentales. Así, podemos hablar de negociación y no de mediación en las primeras experiencias.

En el análisis diacrónico por las primeras formas de mediación, las primeras experiencias se sitúan en el Cristianismo y en las religiones en general. De hecho la Biblia, establece que Jesús es un mediador entre Dios y el Hombre. En el Renacimiento, la Iglesia Católica fue la principal organización de mediación y administración de conflictos occidental. El Clero mediaba en las disputas de familia, los casos penales y las diferencias diplomáticas en la nobleza. Otras religiones en la antigüedad también se ocupaban de estas cuestiones. Los tribunales rabínicos judíos europeos también toman un papel decisivo, al mediar en los conflictos que surgían con los adeptos o miembros de la comunidad. Más adelante, con el ascenso de los Estados-Naciones, los mediadores asumieron nuevos roles como intermediarios diplomáticos formales y seculares, como los diplomáticos y embajadores (De Diego Vallejo, R y Guillén Gestoso, C, 2006: 25-29).

Otras culturas orientales como China y Japón en su filosofía asignaban también mucha importancia al consenso social y armonía en las relaciones humanas en las denominadas comisiones populares de conciliación.

También en América Latina, las culturas indígenas, fueron pioneros en el proceso de resolución de disputas en la aldea Mexicana de Ralúa, donde el juez ayuda a las partes a adoptar decisiones consensuadas. Actualmente, algunas culturas indígenas cuentan con el denominado barco del mediador, que es una persona reconocida por la comunidad, que acude de forma puntual a las aldeas, para resolver los conflictos que se producen en el seno de sus miembros.

En América del Norte, concretamente en EE.UU., tienen una larga tradición en el tema, aunque en un principio vinculada a los conflictos laborales y empresariales. El movimiento se ha inspirado en la Historia comercial americana, tal y como se testimonia a través de La Cámara de Comercio de Nueva York a finales del S. XVIII. Un poco más tarde, y desde el ámbito laboral, en 1913 se constituyen las Comisiones de Conciliación, auspiciadas por los sindicatos obreros de elite, aunque fue una propuesta que no llegó a cuajar. George Washington durante su mandato, incluyó una cláusula de arbitraje para los litigios en las herencias. Estas comisiones eran un servicio oficial, que supone un punto de partida hacia la profesionalización posterior de los servicios, tanto en EE.UU. como posteriormente en países punteros europeos. Este proceso avanza, y en 1947 se crea el Servicio Federal de Conciliación y Mediación que avanza hacia el principal hito sin precedentes en la profesionalización de la mediación. La Resolución alternativa de conflictos (*Alternative Dispute Resolution*) cuyas siglas conforman un referente clásico para la mediación contemporánea (movimiento A.D.R.), se constituyó en EE.UU. en los años sesenta. Se trata de un movimiento que se inspiró en las costumbres de los grupos religiosos y de inmigrantes (judíos, escandinavos, chinos y holandeses) afincados en EE.UU y en las experiencias de arbitraje en la historia comercial norteamericana de los sectores marítimos. Estos grupos solucionaban sus diferencias en sus comunidades con mediadores (ministros de su iglesia o ancianos). Partían de la premisa que el Sistema Judicial no resuelve la auténtica raíz del conflicto. En años sucesivos, se desarrolla y así en 1976 se celebra el primer congreso sobre Proliferación de Técnicas y profesionales especializados. En 1990 se publica la Ley de Resolución de Litigios Administrativos que desarrollarán con la colaboración del A.D.R., el Movimiento de resolución alternativa de conflictos, corriente que pretendía principalmente buscar cauces alternativos al poder judicial, para la obtención de una

solución al conflicto planteado. El Sistema Judicial no resuelve la auténtica raíz del conflicto. Implica una vuelta al realismo jurídico por parte del mundo anglosajón, mermado por el colapso en los órganos jurisdiccionales y el sentimiento creciente de que faltan mecanismos privados de resolución de controversias entre particulares

Como decíamos, comenzó en EE.UU. a estructurarse de forma sistemática los estudios sobre el uso de las técnicas de resolución de conflictos que, a modo de movimiento, surgía, agrupándose en las siglas ADR (Resolución Alternativa de Litigios) concretándose como el antecedente de la concepción actual de la mediación profesional, al capacitar a los profesionales, mediante un elenco de técnicas de comunicación encauzadoras en la resolución de conflictos. Desde otro prisma, existía otra alternativa mucho más traumática: la vía judicial a través de sus procedimientos. Ahora bien, es más exacto hablar de resolución apropiada, en vez de alternativa de la disputa, porque habitualmente la negociación y mediación se usan en algunos países de forma conjunta, esto es, vía procedimientos judiciales y no judiciales como sustitutivos de los mismos (Parkinson, L, 2005: 26-27).

El esplendor del movimiento A.D.R se puede explicar por dos fenómenos sociales:

1. La aparición en la sociedad civil de nuevas instituciones con la pretensión de ofrecer respuesta a las crisis de representatividad que padece las sociedades actuales. Los profundos y acelerados cambios sociales que se están produciendo están originando sociedades más complejas y con mayores elementos de diversidad, introduciendo nuevos conflictos, que exigen respuestas de la sociedad, escapan de los gobiernos, respuestas en ocasiones contrarias al incremento de la necesidad de autonomía personal.
2. El aumento de los litigios y la ineficacia del sistema legal para resolver los problemas debido a la mayor complejidad, social, diferenciación y especialización social.

El movimiento A.D.R. se ha extendido a muchos países de Europa. Podemos señalar como razones que explican su expansión en el mundo de estas técnicas las siguientes:

- Producen resultados más rápidos.

- Permiten ahorro de tiempo y dinero.
- Dan mayor satisfacción a las partes en litigio, otorgándoles un papel más activo.
- Las decisiones que toman conjuntamente las partes afectadas pueden adaptarse a las necesidades particulares de cada una de las partes.
- Tienen mayor posibilidad de preservar la relación entre las partes (frente al modelo tradicional legal de ganador/perdedor).
- Las personas que llegan a un acuerdo por sí mismas, están más predispuestas a cumplirlo, que cuando les viene impuesto por un agente externo.

El movimiento alternativo de resolución de conflictos, debido a su operatividad y eficiencia, se consolida de forma definitiva en los años setenta en EE.UU. y Canadá. Una década más tarde (la denominada década de la Mediación), estas ideas se exportan a Inglaterra. Así en las décadas de los setenta y ochenta, comienzan los primeros servicios de mediación en Inglaterra, Francia, Bélgica e Italia y paralelamente al otro lado del globo, en Hispanoamérica.

En Europa, a finales de la década de los noventa, cuando ya la mediación estaba constituida tanto profesional como institucionalmente en los países señalados, la mediación profesional se consolida con la aparición del hito legislativo sin precedentes en Europa: La Recomendación (98), de 21 de Enero de 1998, Comité de Ministros del Consejo de Europa, donde se reconocen los cambios familiares debidos a la separación y el divorcio, con consecuencias directas en el ámbito familiar e indirectas en lo social y se recomienda a los Estados miembros a promover la Mediación Familiar en situaciones de ruptura.

1.2.2. Historia de la Mediación Familiar en España

La Mediación Familiar nace en España, al igual que en otros países occidentales, como respuesta a las situaciones de conflicto y ruptura familiar, siguiendo una pauta similar al resto de Europa, en cuanto al suceso legislativo y posterior intervención de apoyo a una necesidad social. Aunque en el caso de EE.UU, Inglaterra y Francia, como hemos indicado se plantearon en un espacio temporal anterior.

Si nos remontamos a las primeras manifestaciones históricas, también es una práctica muy antigua en nuestro país. Las primeras experiencias se sitúan en el siglo XIII, orientadas a resolver conflictos agrícolas, debido a la tradición agrícola de

España. (De Diego Vallejo, R y Guillén Gestoso, C, 2006: 30-32). En 1239, Jaime I estableció el Tribunal de las Aguas de Valencia, para regular los conflictos derivados del uso del riego. Duró siglos. En consecuencia, algunas cooperativas agrarias de productores, negociaban con agentes o personas designadas para ello, de forma impersonal los conflictos.

En nuestra Historia, también existe una larga tradición de mediadores o líderes naturales que resuelven conflictos entre partes enfrentadas en el seno de la comunidad. Figuras como los mayores (recurso natural para resolver los conflictos) médicos, maestros y sacerdotes han realizado tradicionalmente tareas negociadoras, que incluso continúan en la actualidad, ejerciendo como los primeros mediadores naturales o primeras figuras

A finales de la década de los noventa, comienzan las primeras experiencias profesionales de mediación, en Madrid, bajo los auspicios de la Unión Nacional de Asociaciones Familiares, con el primer servicio privado, financiado por el entonces Ministerio de Asuntos Sociales.

Esa misma década, también se inician algunas experiencias de servicios privados de mediación en el País Vasco, financiados por el Gobierno Autonómico. Asimismo, Cataluña inicia la mediación dentro del ámbito judicial, en los Tribunales Laborales de Cataluña. También en el ámbito judicial comienzan experiencias en Baleares. Por su importancia, reseñamos la experiencia de Canarias, a finales de los noventa, con la iniciativa del Centro de Orientación Familiar de Canarias. (Romero Navarro, F., 2005: 8).

Como se denota, en España la mediación familiar, aparece casi dos décadas posteriores a los países de nuestro entorno. Esto es debido, a que hasta la entrada de la Carta Magna, las demandas de este tipo eran competencia de los Tribunales Eclesiásticos, teniendo dos modelos de separación, la perpetua (por adulterio) y la temporal (por abandono, malos tratos, etc.). A partir de 1979 la jurisdicción civil recobra la competencia para juzgar las separaciones de los matrimonios tanto civiles como eclesiásticos.

Con la transición española del régimen dictatorial hacia otro de fractura democrática, se produjo una honda transformación de la mentalidad de los españoles, con una repercusión inmediata en todas las órdenes de la vida social y ciudadana, en lo que se refiere a las relaciones familiares, incrementado la libertad de elección racional en materia de comportamiento familiar. (Pérez del Campo, A.M. 2005: 8-11). De

enorme importancia fue en este sentido, la innovación introducida en la Constitución de 1978 sobre la igualdad de los hijos independientemente de ser matrimoniales o extramatrimoniales. En palabras de Iglesias de Ussel, J. y Flaquer, LL (1993: 60-71) “La transición a la democracia trae consigo la actualización de numerosos preceptos tocantes a la familia, en línea con las legislaciones occidentales más avanzadas. Con el establecimiento de la igualdad de derechos entre los sexos, con la introducción del divorcio, con la supresión de la discriminación legal entre hijos legítimos e ilegítimos y con la despenalización de la contracepción, del adulterio y de determinadas formas de interrupción del embarazo, España consigue al fin equiparar sus leyes sobre familia con las de otros países europeos en la legislación de la familia, con un intenso proceso de modernización política y social”. Aunque los avances fueron rápidos e importantes, aún había un importante desfase con el resto de países europeos, sobre todo del norte.

El 7 de julio de 1981 entró en vigor la reforma del Código Civil, dando entrada de nuevo a la Ley del divorcio, implantado en la II República y abolido en el período Franquista.

Las reformas legislativas en materia civil emprendidas a partir de 1980, abrieron el cauce legal para legitimar las costumbres y situaciones implantadas de facto en un porcentaje elevado de la ciudadanía española, ejerciendo una notable influencia en los comportamientos del conjunto de la sociedad. En palabras de Alberdi (1995) “Las leyes ejercen una importante acción pedagógica, cuando la ley introduce como aceptables conductas antes reprobadas, induce en buena medida a su observación”. Podemos afirmar, que esta ley supone el vértice que culmina en un cambio de valores en la sociedad en cuanto a la familia y el divorcio se refiere. La búsqueda de la felicidad y la libre elección se adoptan como los nuevos valores o pilares que sustenta el mantenimiento de la pareja o la búsqueda de una nueva. De hecho, en ocasiones, el divorcio puede plantearse como la búsqueda del amor romántico, en la nueva pareja, elegida libremente, para satisfacer las necesidades de pertenencia y amor entre otras, dando prioridad la felicidad personal y al desarrollo pleno de la personalidad, rompiendo con la idea generalizada en etapas anteriores de aceptar el matrimonio, aunque el proyecto de pareja hubiera fracasado, aceptando la situación con resignación. Aunque bien es verdad, que la ley del divorcio tuvo sus contradicciones, como por ejemplo, el aumento de la separación y no del divorcio como tal, debido entre otras razones, a la complejidad, lentitud y coste del proceso jurídico del divorcio, según el procedimiento tan riguroso marcado por la ley.

Estas transformaciones sociales se cristalizan de forma rotunda a partir de 1990, cuando la diversidad de modelos familiares se había hecho sentir, y proliferaron las uniones libres de convivencia estable, en las que los hijos gozaban de igualdad de derechos. “Al compás de esos cambios, se aprecia una convergencia progresiva de los sistemas familiares tradicionales de cada región, basados en estructuras productivas agrarias muy diferenciadas, que componen el abigarrado mosaico de la estructura familiar en España” (Pérez del Campo Noriega, A.M, 2005: 19). Esta homogeneización, en gran medida, está asociada a los cambios del sistema económico y productivo, produce también una mudanza o equiparación de los modelos familiares del entorno urbano al rural, haciendo que en este último se produzca una fuerte nuclearización de la familia en el entorno rural, que estaba basado tradicionalmente en familias extensas troncales, patriarcales y de gran tamaño.

Resulta también de especial relevancia, la entrada en el escenario de la pluriformidad familiar, la denominada “nueva familia extensa o reconstituida”, compuesta por las segundas o ulteriores uniones, cuyos hijos conviven con los de otras relaciones precedentes de los adultos que forman pareja.

De cuanto antecede, concluimos, que la familia como célula social básica ha adquirido hoy en día una multiformidad inusitada, y la búsqueda de la felicidad, es por lo general el objetivo que se marcan los hombres y mujeres en la sociedad cuando deciden iniciar o continuar su vida en común. Los valores o principios que la fundamentaron, tales como la perdurabilidad de la pareja, se han modificado de tal manera que la convivencia se concibe como algo finito sujeto a cambios, entrando a formar parte del esquema mental de las personas la posibilidad de la separación.

Desde un punto de vista social, estas transformaciones sociales están ampliamente aceptadas o integradas en la sociedad, pero poco desde el punto de vista individual, suponiendo un fracaso o situación de crisis de los principios y los valores que sustentan el proyecto de vida de la personas, y que en ocasiones, no encuentran las herramientas para la comunicación y la negociación de las nueva situación que se presenta, y sobre todo en lo que concierne a la parentalidad, y las responsabilidades o bienes familiares que quedan de esa relación.

En 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 las actuaciones jurídicas, gestionada por la propia pareja con el apoyo de una tercera persona neutral como es el mediador/a.

Aunque la mediación como actividad humana, venía practicándose de forma voluntaria y/o integrada en los programas de familia de los Servicios Sociales, es a partir de la década de los 90 cuando aparece como práctica social profesional en España, con la implantación de los primeros servicios de mediación familiar, básicamente desarrollados desde el tercer sector. Con el desarrollo normativo ulterior y la aparición de las primeras Leyes Autonómicas de Mediación Familiar, empieza a implantarse y profesionalizarse el Servicio de Mediación Familiar, vinculándolo a las Comunidades Autónomas y legitimando la figura del mediador profesional

A comienzos del siglo XXI con la Ley 15/2005, de 8 de julio, se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. Estas reformas, pretenden sobre todo ser sensibles a la evolución de la sociedad y no perpetuar el conflicto entre los cónyuges, cuando resulta innecesario continuar su matrimonio, y demorar la disolución del mismo, en contra de la voluntad de los cónyuges. De esta forma, se refuerza el principio de libertad de ambas partes, como un valor superior, pues tanto la continuación de su convivencia como su vigencia depende de la voluntad de ambos. En consecuencia, las rupturas se realizan a un ritmo más rápido y aumentan el número de divorcios frente al de separaciones y se insta a los jueces a propiciar un acuerdo sobre las medidas de separación, abriendo una puerta a la mediación y la comunicación, ya que, al agilizarse el proceso no resulta tan imprescindible el papel del abogado, cuyas actuaciones anteriormente se centraban en el largo y ralentizado proceso de divorcio. La Ley 15/2005, tipifica por primera vez en materia civil la mediación familiar, al establecer en la exposición de motivos que “con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral”.

Como decimos, las reformas legales emprendidas a partir del 2005¹, han supuesto un cambio en el paradigma respecto al tema en que veíamos el matrimonio y el divorcio, haciendo uso de la nueva construcción social del matrimonio y divorcio y

¹ Ley 15/2005, de 8 de Julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación y Divorcio BOE nº 163 de 09-07-2005

sobre todo agilizando y reduciendo el proceso del mismo. La Ley 15/2005, de 8 de julio, se refiere a la libertad como valor superior en el ordenamiento jurídico, que debe aparecer reflejado en el divorcio y se estima el respeto al libre desarrollo de la personalidad admitiendo la disolución del matrimonio por divorcio sin necesidad de la previa separación de hecho o judicial, con un importante ahorro de coste económico a las partes y de tiempo, que son precisamente las ventajas que ofrece la mediación frente a otras alternativas.

Hábilmente consciente el legislador de la rapidez del proceso y la consiguiente necesidad de establecer acuerdos, se sientan las bases para un marco jurídico nacional de comienzo y se insta a las partes a alcanzar una solución consensuada en los temas objeto de litigio, de una forma rápida y efectiva, centrando estos acuerdos en la parentalidad y aquellas cuestiones pendientes en común de los miembros de la pareja, eliminando las causas y motivos que han conducido a la ruptura, que quizás era el punto que la anterior ley desarrollaba en profundidad, superando de esta forma, el antiguo modelo de la separación-sanción.

Por todas estas razones, (Rondón García, L.M. y Munuera Gómez, P, 2009: 2-8) se tipifica como alternativa eficiente para gestionar los procesos de divorcio, estableciendo que las partes en cualquier momento pueden pedir al Juez la suspensión de las actuaciones judiciales para acudir a la mediación familiar y tratar de alcanzar una solución consensuada en los temas objeto de litigio. La intervención judicial debe reservarse para cuando haya sido imposible el pacto, o en contenidos específicos o lesivos para los menores. Asimismo, con el fin de reducir las consecuencias derivadas de la separación y divorcio para todos los miembros de la familia, y mantener la comunicación y el diálogo para una mejor protección del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares, por vía de mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral.

Una vez ultimado este análisis histórico de la mediación, concluimos lo siguiente:

- Es una práctica muy antigua. Siempre han existido miembros en la comunidad encargados de resolver los conflictos
- En todas las sociedades tanto occidentales como orientales existen alternativas para abordar los conflictos
- Siempre ha existido la mediación, que aparece anteriormente a la profesión, la cual, como servicio profesional es un producto de la sociedad posmoderna (segunda mitad del siglo XX).

- Las primeras prácticas profesionales comienzan en EE.UU. y se extienden al resto de Europa.
- En España aparece la mediación con dos décadas de retraso con respecto a EE.UU. y algunos países de Europa
- El proceso de instauración y proliferación hacia la profesionalización ha sido similar en los países occidentales. En un principio se abordan litigios relacionados con el trabajo, y posteriormente se extiende al ámbito de los conflictos familiares derivados de las rupturas o divorcios.
- En el caso específico de la mediación familiar, todos los países comienzan trabajando los conflictos derivados de los efectos del divorcio y paulatinamente va incorporando más conflictos familiares derivados de menores, mayores, discapacitados, etc.
- En España debido a lo reciente de su incorporación, aún se trabajan básicamente en los servicios profesionales, los conflictos vinculados a la separación y divorcio. Podemos prever que en un futuro inmediato, como ha ocurrido en el resto de países, se ampliarán los ámbitos de la mediación y sujetos destinatarios.

A modo de síntesis, concluimos que el contexto ha cambiado, las personas están más dispuestas a ser protagonistas de su propia historia y, cada vez son más las personas que acuden a los Centros de Mediación Familiar.

1.3. Aproximación conceptual

Como ocurre en toda actividad profesional que lleva poco tiempo de andadura, la Mediación Familiar está expuesta a que su verdadera razón de ser sea tergiversada y utilizada como panacea para muy diversas e incluso contradictorias aplicaciones. De ahí la necesidad de concretar aquellas funciones, objetivos, características y principios que le son propios para el fin que persigue. (Pérez del Campo, C. 2005: 5-10).

1.3.1. ¿Qué es la mediación?

La mediación, entendida de forma genérica como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y esta ampliamente extendida en el mundo.

En el contexto contemporáneo caracterizado por la impermanencia de las situaciones y la falta de comunicación, la demanda de profesionales que resuelvan conflictos entre las partes por medio del dialogo y el entendimiento entre las mismas está en aumento, desarrollándose en una amplitud de ámbitos. Esta realidad ha posibilitado que la mediación haya diversificado hoy su campo de actuación.

En este sentido, el profesor Six, F.J., (1997: 13-20) conceptualiza la mediación como una acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas. La entiende como un proceso que se compone de cuatro estructuras fundamentales:

1. Una tercera persona que ejerce como pasarela, que es independiente e imparcial, y ha de ser percibida como tal por las partes en el proceso de Mediación
2. Esta tercera persona no dispone de ningún poder sobre el conflicto en cuestión
3. Que actúa entre las partes a modo de catalizador, que por su sola presencia provoca una transformación real
4. La función final de mediación no es otra que la de establecer o reestablecer una comunicación inexistente o deteriorada.

Es fundamental en toda mediación no imponer ni hallar soluciones a los conflictos desde fuera de ellos y la implicación o protagonismo activo de los actores, que participan activamente en la gestión de su propio conflicto.

Una investigación Francesa en los años 90 (Six, F.J., 1997: 22-24) presento como el polisémico término de mediación, dado que tiene múltiples definiciones, significaciones y representaciones con más de 40 formas diferentes de referirse a la misma:

Gráfico nº 1 Acepciones de la palabra mediación

Mediación arbitraje	Mediación directa	Mediación pedagógica
Mediación administrativa	Mediación educativa	Mediación penal
Mediación asociativa	Mediación en empresa	Mediación política
Mediación civil	Mediación étnico-cultural	Mediación prensa
Mediación conyugal	Mediación familiar	Mediación prensa
Mediación comunicación	Mediación global	Mediación de barrio
Mediación comunitaria	Mediación indirecta	Mediación escolar
Mediación conocimiento	Mediación intercultural	Mediación social
Mediación corporal	Mediación intrapsíquica	Mediación traducción
Mediación cultural	Mediación judicial	Mediación vecinal
Mediación delegada	Mediación local	Mediación diplomática

Fuente: Six, J.F. (1997: 24)

Aunque existan una gran duplicidad de significados y campos de intervención, la mayoría de informantes coinciden en la necesidad de mediación en la totalidad de los ámbitos, pero expresan de manera diferente la naturaleza de esta mediación.

Una vez definida la mediación a modo de aproximación general, nos adentramos en analizar como conciben la mediación familiar, al tratarse de nuestro objeto de estudio, las distintas prácticas discursivas, en un intento de clarificar que entendemos por mediación familiar, para así dar una mayor coherencia al marco teórico que sustenta esta investigación. Es necesario precisar, que el proceso de mediación familiar tal y como es entendido en la actualidad tiene su aparición en 1960 con una iniciativa del Departamento de Conciliación del Tribunal de Familia de Milwaukee (Wisconsin, EE.UU.) desde donde se pretendía abordar los problemas derivados por los plazos de espera, el coste económico, la pérdida de función parental y otros tras el elevado incremento de divorcios contenciosos que por aquellas fechas tenían lugar con el consiguiente colapso en los juzgados. Si bien inicialmente la mediación familiar tuvo su

origen como medio de resolución y asesoramiento en el proceso de divorcio y los conflictos referidos a la custodia y a la convivencia de los hijos con cada uno de los padres, más tarde, tras la incorporación de profesionales del arbitraje laboral, fueron abordados también los aspectos económicos

En cambio en Europa, el concepto ha adquirido un carácter más polisémico, y existe un rico debate en torno al mismo, que ha conducido como hemos referido, a que tenga una gran cantidad de significados, matices y especificidades o áreas de actuación. Estas diferentes formas de referirse a la mediación en Europa, parecen haber contagiado a la realidad española. Esto nos conduce a concluir que podemos hablar de una mediación en sentido amplio, como hemos descrito anteriormente y una mediación en sentido estricto con un número de funciones más reducidas y ubicadas en distintos ámbitos de lo social (familiar, salud, interculturalidad, etc.). Ante esta dispersión de acepciones y diversidades etimológicas, en un intento de clarificación, es de vital importancia, la definición homologada por el Forum Europeo de Mediación Familiar en 1990², desde la que se concibe la mediación familiar sistemática relacional como “un proceso voluntario y confidencial de manejo de los conflictos, mediante el cual se promueve la capacidad de resolución y autonomía de las personas en conflicto. Tiene el objeto de dar respuesta a las necesidades de cada uno a través de un proceso de reflexión y de toma de decisiones facilitado a partir de la co-creación de un espacio compartido de escucha, respeto, confianza y compromiso. El mediador relacional sistemático, desde la imparcialidad, es un promotor de la reflexión, y de la capacidad de las personas para llegar a acuerdos que resulten satisfactorios para todos”.

Partiendo de esta definición, el objeto de la mediación familiar no es otro que lograr que los diferentes miembros de la familia acuerden entre sí llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos a partir de la intervención guiada de un profesional, quién ayudará de una manera neutral a cada uno a definir el problema tal y como ellos mismos lo ven, a entender las opiniones e intereses de los demás, a buscar todos juntos soluciones valederas y duraderas en el tiempo. A través de la participación de los propios implicados en la resolución de sus conflicto, el mediador hace que cada uno de ellos tome conciencia de su protagonismo activo no sólo en el momento actual sino también en el futuro.

A modo de aproximación, podemos definir la mediación familiar como el proceso mediante el que una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la

² Esta definición emana del primer congreso europeo de mediación, celebrado en Caen en noviembre de 1990

ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de pareja, como el fin de mejorar la comunicación y entendimiento, para que se tomen decisiones sobre su futuro. Para desarrollar esta definición, reflejamos lo tipificado en la Ley de Mediación Familiar 7/2001, de 20 de noviembre de 2001, de la Comunidad Valenciana, que extiende la mediación familiar a los siguientes supuestos³:

1. La solución de aquellos conflictos contemplados que surjan entre personas unidas por matrimonio o vínculo familiar, hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad.
2. Recabar en tanto el Ordenamiento Jurídico lo permita, la información referente a la filiación e identificación de la familia biológica y de los hijos adoptados mayores de edad, para posibilitar su encuentro, protegiendo siempre la confidencialidad de los datos identificativos de ambos.
3. Facilitar el acuerdo en aquellas situaciones en las que, como consecuencia del ejercicio de la patria potestad, el interés superior de los menores y personas con discapacidad pueda verse menoscabado.

Una de las principales referentes teóricas en la materia, la inglesa Lisa Parkinson (1995: 10) la conceptualiza, como “el proceso mediante el que una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de la pareja, con el fin de mejorar la comunicación y entendimiento, y se toman decisiones sobre el futuro familiar”.

Buscando la precisión del término, otros autores (Guillén Gestoso, C. 2004: 229-260) aluden a las carencias reales del proceso. Según el cinco son los elementos característicos que definen la mediación:

1. El mediador no tiene poder para tomar decisiones.
2. El mediador apoya, asesora y facilita la búsqueda voluntaria de una solución conveniente.
3. El mediador es imparcial.
4. El mediador interviene por la libre elección de las partes.
5. El mediador finaliza la intervención cuando las partes lo consideran conveniente o se han cumplido los objetivos básicos.

³ Ley 7/ 2001 de 20 de noviembre, Título I, art. 3

Estos elementos se refieren en realidad mucho más al mediador como profesional que a la mediación como materia, con lo cual, aunque precisan la definición no resulta clarificadora a modo de referencia, aunque sirve para definir las dimensiones del concepto.

Aleix Ripol-Millet (2001: 53-54) realiza una síntesis de las diversas definiciones clásicas que nos puede servir como punto de referencia, en la que incluye los siguientes elementos:

- La intervención en un conflicto o en una negociación de dos o más partes.
- A partir de la demanda de las partes implicadas.
- Un mediador profesional y cualificado que se constituye en tercera parte.

Siguiendo este análisis, difícil es precisar en todos sus términos qué es la mediación, debido a los diversos enfoques que al respecto tienen los autores. Por esta razón, entendemos que el concepto de mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida, al papel de las partes implicadas y al enfoque que se le otorgue a dicho proceso. Por ej. Moore, C. (1995: 9) define la mediación como “la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder de decisión, para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo aceptable mudamente”. De la definición expuesta por Moore se pueden extraer tres consideraciones:

1. La mediación es esencialmente una negociación entre partes en conflicto, pero que requiere de un tercero conocedor de los métodos y técnicas eficaces de negociación
2. El tercero es alguien que interviene de forma intencionada, e imparcial, y no influye ni orienta en la decisión.
3. La aceptabilidad del tercero, que procede de la libre voluntad de las partes que demandan su intervención, debe estar basada en la imparcialidad, neutralidad y profesionalidad, es decir, un profesional cualificado. Esto último es muy importante, puesto que apostamos por un mediador profesional y cualificado, que se aleja del mediador natural o miembro reconocido por ambas partes, en cuyo caso, no se requiere necesariamente de un profesional cualificado al efecto.

En cambio Haynes, J. M. (1995:8) ofrece esta otra definición “Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto.

El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas”. La meta es el manejo del conflicto por ambas partes. El papel del mediador es el de ayuda a los participantes en la construcción de acuerdos. El enfoque del proceso se basa en el desarrollo de relaciones desde la comprensión de las diferencias.

La mediación es algo más que una habilidad que puedan usar un abogado, trabajador social o psicólogo (Romero Navarro, F., 2002: 34). Es un método de gestión y de resolución de conflictos, que se desarrolla en un proceso de interacción humana, cargada de intereses contrapuestos e influenciada por las emociones y los afectos de los implicados. “Está orientada a hacer que cada parte empatice con el punto de vista del otro, mire con los ojos del otro y, de esta forma, ambas partes sean los protagonistas del acuerdo, para lo cual el mediador utilizará la técnicas adecuadas de la comunicación y de la negociación”. En otras palabras, “la mediación debe contribuir a restablecer los patrones constructivos de comunicación y negociación mediante la definición de expectativas razonables para ambas partes” (Folberg, J. y Taylor, A., 1994: 157).

Por nuestra parte, después de la revisión de la literatura internacional referente a la mediación familiar y ante la heterogeneidad de conceptos, podemos establecer de esta terminología las siguientes conclusiones básicas:

1. Los autores nacionales tienen un concepto más restringido, centrando su atención en las rupturas, separaciones y/o divorcio, mientras que los internacionales ofrecen una noción más amplia, tomando como premisa el conflicto familiar de sus miembros en todas sus dimensiones (separación, rupturas, menores, etc.). Esto quizás es fruto de la escasa Historia de la materia en nuestro País. Los países punteros en la materia, comenzaron atendiendo a situaciones de divorcio o ruptura de pareja, y con el tiempo fueron ampliando a otros conflictos intra e interfamiliares (intergeneracionales, discapacidades, familias multiculturales, etc.).
2. No existe un concepto homogeneizado de mediación en nuestro país. Por esta razón, al encontrarnos en un Estado de Derecho, es importante tomar como referencia la definición de las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar, las cuales tratamos más adelante.
3. Todos los autores/as hacen referencia a la comunicación como herramienta básica que posibilita el proceso de mediación, entendiéndola como una solución extrajudicial.

4. La mediación se diferencia de otras técnicas como pueden ser la conciliación, negociación y arbitraje. Los postulados de la mediación aseguran la satisfacción y duración de los acuerdos.
5. En la mediación la presencia de un mediador, que cuida el proceso, determina que las partes sean las protagonistas en la solución adoptada en el caso de llegar a acuerdos. Además, la mediación favorece el encuentro y la comunicación, objetivos que no se plantean en el resto de las técnicas de resolución de conflictos.

1.3.2. El concepto de mediación en las leyes específicas

En nuestro estudio, intentamos clarificar una definición de mediación familiar, que sirva como referencia para desarrollar el análisis posterior. Al encontrarnos en un Estado de Derecho, entendemos que la principal fuente, al no haber un consenso por parte de los autores/as, es la Ley. Así, conforme al principio de jerarquía normativa tomamos como referencia la Directiva Europea 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 que regula la mediación en asuntos civiles y mercantiles. En su art. 3 la define como “Procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, 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”. Esta Directiva, ha servido como base para las Leyes autonómicas de última generación (Asturias, Andalucía, Madrid). De esta definición, por su carácter aséptico, se obtienen dos conclusiones básicas: que es un procedimiento voluntario; que se trata de dos partes en conflicto y que lo resuelven con la ayuda de un profesional, legitimando así la necesidad de un mediador cualificado. Aunque incide en el carácter estructurado del proceso, se refiere al litigio y no al conflicto, lo cual, limita el espectro de intervención de la acción del mediador. Las palabras de García Villaluenga, L. (2006: 332-334) cumplen la profecía de esta autora sobre la Directiva. “Si el texto final no resulta más completo que el anteproyecto y se ajusta más a los parámetros que se vienen desarrollando en las legislaciones de los distintos países de la Unión, se habrá perdido la oportunidad de consolidar a nivel europeo el perfil de la institución, así como la de ofrecer un proceso más garante, no solo para mediadores y mediados, sino también para aquellas instituciones que se ven afectadas directa o indirectamente por ella”. Cabe señalar, que la citada norma se refiere a aspectos civiles

y mercantiles. La dificultad de una norma común para los veintisiete estados miembros, sin contradecir las leyes internas o locales resulta complicado, de ahí su generalidad.

En el ámbito Nacional, cabe reseñar la Ley 15/2005, de 8 de julio que modifica el C.C. y la L.E.C. en materia de separación y divorcio, que da un impulso importante a la mediación, en su Exposición de Motivos: “Con el fin de reducir las consecuencias derivadas de la separación y el divorcio y para garantizar la protección del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral”. Esta norma reconoce la institución mediadora y añade el principio de neutralidad, el cual es esencial para la mediación. Las reformas civiles que acompañan a este texto y los derechos sociales que se establecen al efecto de esta reforma civil, amplían el abanico de la mediación a las distintas formas de familia (de hecho y derecho) y a varios grados de consanguinidad, extendiendo así sus ámbitos de actuación.

En la legislación autonómica y específica de mediación, caben discernir dos períodos: las leyes de primera generación (2001-2005) y las de segunda generación (2006-2009). Es lógico pensar que las últimas, debido a los avances de la sociedad, son las más completas. Sin embargo, existe una especie de vaivén en cuanto a avances normativos, es decir, no siempre las últimas leyes son las más completas o las que más responden a las expectativas. En primer lugar, destacamos, la Ley 1/2001, de 15 de marzo de Cataluña, en su art. 1 se refiere únicamente a la mediación familiar como una medida eficaz de resolución de conflictos, y se limita a regular la mediación en la comunidad autónoma de Cataluña⁴. Algo más específica ese mismo año se publica la Ley 4/2001, de 31 de mayo de Galicia. En su art. 2, además de regular la mediación en situaciones de rupturas e pareja, explicita la necesidad de profesionales mediadores psicosociales⁵.

⁴ La presente Ley tiene por objeto regular la mediación familiar como medida de apoyo a la familia y como método de resolución de conflictos en los supuestos que recoge la presente Ley, para evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso y poner fin a los ya iniciados o reducir su alcance.

⁵ Por mediación familiar se entenderá, a los efectos de la presente Ley, la intervención de los profesionales especializados requeridos voluntariamente y aceptados en todo caso por las partes en condición de mediador. Éstos serán expertos en actuaciones psico-socio-familiares que actuarán en funciones de cooperación y auxilio a aquellas personas que tienen o han tenido una relación familiar, para ofrecerles una solución pactada, a su problemática matrimonial o de pareja.

En este primer periodo, la norma más notable es la Ley de Mediación Familiar 7/2001, de 20 de noviembre de 2001, de la comunidad Valenciana. Existe consenso en las distintas prácticas discursivas (García Villaluenga, Bolaños, Munuera Gómez, etc.) en afirmar que es la Ley Autonómica más completa en general y en particular, en lo que se refiere a la definición. Por nuestra parte, compartimos este planteamiento. Es la más completa de los once textos autonómicos en vigor, al reconocer distintos supuestos y sujetos de intervención en la mediación. Esta Ley en su art. 1 considera la mediación familiar como un “procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo”. Este concepto implica avances importantes para la mediación, como el reconocimiento de su carácter extrajudicial, y sobre todo, extiende los sujetos destinatarios de la familia, al referirse a otros miembros de la familia con necesidades específicas (discapacitados, personas mayores, hijos y padres, etc.), abriendo así las posibilidades de otros ámbitos de actuación (mediación intergeneracional, en situaciones de dependencia, etc.).

En la segunda etapa, con la segunda generación de leyes, siguiendo con este orden cronológico, destacamos la Ley 15/2003 de 8 de abril, de la mediación familiar en Canarias, modificada por la Ley 3/2005, de 23 de junio. En su art. 2 añade algunas cuestiones específicas, en la última modificación, al especificar que el mediador familiar esté debidamente acreditado, es decir, apuesta por la profesionalización del mediador. La define como una alternativa extrajudicial, reconociendo su utilidad en procesos judiciales ya iniciados⁶. También amplía las funciones de la mediación, al añadir a la búsqueda de acuerdos, la orientación y el asesoramiento familiar. Esta última cuestión, puede plantear dificultades para discernir la mediación familiar de la orientación o terapia familiar, al establecerse como funciones transdisciplinarias en ambos espacios profesionales.

La Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla-La Mancha, recoge dos definiciones de esta institución. “Así en la

⁶ La mediación familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario, en el cual un tercero, debidamente acreditado, denominado mediador familiar, informa, orienta y asiste, sin facultad decisoria propia, a los familiares en conflicto, con el fin de facilitar vías de diálogo y la búsqueda de acuerdos, justos, duraderos y estables y al objeto de evitar el planteamiento de procedimientos judiciales contenciosos, o poner fin a los ya iniciados o bien reducir el alcance de los mismos.

Exposición de Motivos se refiere a ella, como una forma de resolución extrajudicial de conflictos entre las personas, caracterizada por la intervención de una tercera parte, neutral e imparcial, una solución satisfactoria para ambas, mientras que en su art. 1.2 la tipifica como la intervención, voluntariamente solicitada por las personas interesadas, de una tercera parte imparcial, neutral y profesional que orienta, asesora y auxilia en la negociación conducente a la búsqueda de un acuerdo que ponga fin a su conflicto familiar” (García Villaluenga, L., 2006: 39). En definitiva, es bastante análoga a la Ley Canaria, quizás por su coincidencia cronológica, con la salvedad de la introducción de la adopción internacional, como un conflicto o supuesto a contemplar en la mediación.

En cuanto a la Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla-León, se refiere a la mediación en términos similares a los ya expuestos, con la salvedad de introducir que el mediador tiene que ser una persona cualificada, es decir, tiene que tener una formación específica⁷, dando una mayor intencionalidad a la profesionalización del mediador que las anteriores. Ese mismo año, la Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de mediación familiar de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares, hace especial hincapié en su carácter extrajudicial, para evitar la judicialización de los conflictos y en definitiva de la sociedad. En este punto se aleja de los avances de la ley canaria anterior, que reconociendo su carácter extrajudicial, también le otorga utilidad en el desarrollo de algunos litigios judiciales en proceso de desarrollo⁸.

En la misma línea y sin ninguna nueva aportación novedosa, definen la mediación las leyes posteriores de Madrid⁹, Andalucía¹⁰ y Asturias¹¹. En el caso de la

⁷ Se entiende, en este sentido, por mediación familiar la intervención profesional realizada en los conflictos familiares señalados en esta Ley, por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma no contenciosa.

⁸ La Mediación Familiar es una resolución extrajudicial de los conflictos familiares. La actuación del mediadora, se dirige a facilitar el diálogo y a obtener acuerdos justos, evitando la vía jurisdiccional para solucionar dichos conflictos

⁹ La mediación familiar desarrollada en esta ley es un procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, profesional imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas, que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

¹⁰ Procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que puedan surgir entre los miembros de una familia, mediante la intervención de profesionales especializados que, sin capacidad de decisión sobre el conflicto les asistan facilitando la comunicación, el diálogo y la negociación entre ellos, al objeto de promover la toma de decisiones consensuadas en torno a dicho conflicto.

La mediación familiar tiene como finalidad que las partes en conflicto alcancen acuerdos equitativos, justos, estables y duraderos, contribuyendo así a evitar la apertura de procedimientos judiciales, o en su caso, contribuir a la resolución de los ya iniciados (art. 2).

Ley Andaluza, coincide con la de Canarias en incluir la mediación los procesos judiciales ya iniciados. De hecho, ambas leyes en su contenido, son las más similares entre sí, en cuanto a la filosofía y epistemología de la mediación

La última Ley publicada la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña, extiende el concepto de Mediación y es bastante clarificadora en muchos sentidos, pero también en el conceptual. “Se entiende por mediación el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por ellas mismas una solución a los conflictos que las afectan, con la asistencia de una persona mediadora que actúa de modo imparcial y neutral”¹².

Una vez analizado el concepto en las diferentes leyes, estamos en condiciones de afirmar, que en la segunda generación, existen pocos avances normativos y se pierde la oportunidad de precisar una definición más completa de mediación familiar, incluyendo las últimas demandas sociales y exigencias desde la práctica y las diferentes instancias, como son, precisar la figura del mediador, y sobre todo ampliar sus ámbitos de actuación. Ocho años después de la Ley Valenciana, ninguna norma posterior, ha mejorado al citado texto.

A modo de síntesis, podemos llegar a los siguientes acuerdos con respecto a la definición de la mediación:

- Todas las Leyes se refieren específicamente a la mediación familiar, con la salvedad de la Directiva Europea que se refiere a litigios civiles y mercantiles. Por esta razón entendemos, que la mediación que definen es específicamente la familiar.
- Se trata de un procedimiento al que acceden las partes en conflicto de forma voluntaria, excepto la Directiva europea que hace referencia a litigios
- La forma de resolución de conflictos es la comunicación y el diálogo
- Reconocen al mediador como interlocutor válido o profesional que facilita la resolución de los conflictos, pero con algunas diferencias:

¹¹ La mediación familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario creado con la finalidad de solucionar los conflictos que se puedan originar en el ámbito definido en el artículo siguiente, en el que interviene un tercero imparcial debidamente acreditado y sin poder de decisión, denominado mediador familiar, que informa, orienta y ayuda a las partes en conflicto para facilitar el diálogo y la búsqueda de un acuerdo duradero y estable con el fin de evitar un procedimiento judicial, poner fin al iniciado o reducirlo.

¹² Vid. Art. 1 y preámbulo de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado

- Es un profesional o persona cualificada (Castilla León y Cataluña).
- Es un profesional psicosocial (Castilla-León).
- Debe estar acreditado (Canarias).
- Existen importantes diferencias sobre la naturaleza y profesionalización del mediador o tercera parte de los conflictos.
- Es una alternativa de resolución de conflictos extrajudicial. Excepto en las Leyes Canaria y Andaluza, que establecen que puede resultar útil la mediación en procedimientos judiciales ya iniciados.
- La Ley Canaria incluye la orientación y asesoramiento familiar, además de la negociación del conflicto, ampliando sus funciones u objeto de intervención.

En cualquier caso, la distinta forma de conceptualizar la mediación familiar en el Código civil y en las Leyes Autonómicas que se vienen dictando, sin duda enriquecen esta institución, pero entendemos que debería crearse un marco legislativo común que recogiera todos los matices y especificidades en un texto común (García Villaluenga, L., 2006: 344). A esta necesidad, pretende dar respuesta el proyecto de ley de Mediación de ámbito nacional, en sintonía con lo expuesto en las distintas normas europeas.

Una vez clarificado el concepto de mediación familiar, los interrogantes que nos surgen son. ¿Por qué mediar? ¿Qué ventajas ofrece? ¿En qué situaciones de conflicto se puede mediar? Mediar es una alternativa extrajudicial y válida para la resolución de conflictos. Según hemos constatado, ofrece las siguientes ventajas:

- **Favorece un mayor nivel de cumplimiento de los acuerdos tomados.** Algunas estadísticas “oficiosas” cifran en un 80% el nivel de cumplimiento de los acuerdos. Al no ser oficiales, a nuestro entender, el cumplimiento es más efectivo que en las medidas judiciales, porque está reconocido y elegido por ambas partes, y no impuesto. Además es fruto de la negociación y el diálogo.
- **Desjudicializa la vida social.** Estamos en una sociedad muy judicializada, donde casi todas las normas se demandan como impuestas por ley. La mediación, devuelve la confianza al ser humano, las familias y las relaciones sociales, fomentando las potencialidades de las personas, que puedan cumplir las normas y llegar a acuerdos sobre sus problemas, por ellos mismos, con la ayuda de un tercero o mediador, legitimando así a las partes en sus decisiones.
- **Desde un punto de vista práctico cumple funciones de agilización del sistema judicial.** En una sociedad tan compleja, bajo las premisas de un Estado

de Derecho, la Justicia tiene muchos litigios y expedientes por resolver. Conforme avanza la cultura democrática, los ciudadanos demandan con mayor frecuencia la Justicia. La Mediación descarga al sistema judicial, en estos conflictos, para los que no es imprescindible acudir a los juzgados.

- **Es más breve y más económica para las partes (eficiencia).** Un proceso de mediación dura un promedio de seis meses, frente a los dos años que pueden suponer un litigio por la vía judicial. Además ahorra dinero a las partes, abogados y servicios jurídicos en general, al precisar sólo de un mediador. También ahorra los costes emocionales y de espera que supone el enfrentamiento asimétrico en los juicios, y el consiguiente beneficio para los menores, que mientras se resuelve un proceso judicial, se encuentran en una situación provisional.
- **Prevención de conflictos.** El diálogo y la comunicación, permite exponer a cada parte sus necesidades e intereses, con lo cual, se pueden evitar futuros conflictos, derivados de la falta de comunicación o simplemente de la omisión de los mismos. Los procesos judiciales solo se centran en las cuestiones legales, dejando pendiente algunas cuestiones que también son importantes y que se pueden enquistar. Por ej. ¿Quién acudirá cuando se celebre algún rito familiar?
- **Un abordaje integral del conflicto.** El abordaje interdisciplinar, hace que el conflicto sea tratado desde todas sus perspectivas: psicológica, social, jurídica. Esto sin duda es un análisis más exhaustivo y de mayor validez de los conflictos, que tan sólo desde la dimensión jurídica, que ofrece habitualmente la Justicia.

Compartimos con Lisa Parkinson (1997: 59) que la filosofía que rige la mediación resulta tan atrayente que puede dar lugar a una visión excesivamente optimista cometiendo el error de creer que es la alternativa por excelencia para la resolución de todos los problemas o conflictos familiares. Los enfrentamientos entre las partes, son tan profundos, en ocasiones con connotaciones psicológicas, que independientemente de la profesionalidad del mediador, ninguna de las partes quiere poner fin. Por ello debemos reconocer que la mediación familiar tiene sus limitaciones; esencialmente, porque trabaja partiendo de la libre voluntad de las partes, y allí donde ésta esté mediatizada por alguna circunstancia, la mediación estará contraindicada. De ahí la pregunta. ¿Cuándo no se debe mediar?

En este sentido, la mediación familiar no parece la solución más aconsejable para aquellos casos en los que:

- Alguno de los miembros de la pareja no ejerza control sobre su voluntad y, por lo tanto, sean incapaces de asumir compromisos adquiridos o, incluso, de adquirir compromiso alguno. Por esa razón no debe iniciarse una mediación si se tiene la certeza de que uno o ambos miembros de la pareja padecen comportamientos disfuncionales como alcoholismo, toxicomanías o problemas mentales y emocionales graves. En estos casos más que mediación familiar, lo aconsejable es una terapia u orientación psicológica. Una vez finalizado el proceso terapéutico, entonces, si es factible la mediación.
- Tampoco es aconsejable la mediación en todos aquellos supuestos en los que uno de los miembros de la pareja, o sus hijos, sean víctimas de violencia familiar o de género, porque las decisiones estarán inevitablemente condicionadas por el desequilibrio de poder que existe entre la pareja, llegando a influir en los acuerdos el temor al otro, con el consiguiente riesgo para los miembros de la unidad familiar víctimas de la violencia, y el incremento de la probabilidad de incumplimiento de los acuerdos. Además los delitos no son negociables, deben ser regulados por el Derecho Penal. Como en el caso anterior, solo sería posible, una vez que los delitos son juzgados, y no existan riesgos de coacción o violencia a ninguna de las partes.

En esos casos es conveniente derivar a los clientes a otro tipo de servicios como son la terapia de pareja o familiar, si no desean la separación y quieren mejorar su relación, o terapias específicas si padecen alguna dificultad emocional o enfermedad, o finalmente acudir a las instancias judiciales, en los casos de violencia familiar.

1.4. Naturaleza y epistemología de la mediación

Compartimos el análisis de Romero Navarro, F. (2002: 35) al concebir la mediación como una práctica que no tiene corpus teórico propio, sino que se nutre de diversas fuentes, como son la sociología, Psicología, Derecho, y técnicas de resolución de conflictos. De ahí que su epistemología sea interdisciplinaria y transdisciplinaria. Como método de trabajo promueve la actitud de devolver a las partes implicadas las responsabilidades y el control de los conflictos. Permite que las mismas estructuren las propias relaciones y posiciones ante los problemas, identifiquen las áreas de desacuerdo, desarrollen alternativas para resolver los conflictos y así llegar a acuerdos y a satisfacer los intereses de ambas partes. Es precisamente este carácter transdisciplinar, una de las razones que dificulta, acuerdos en los distintos discursos, y homogeneizar la definición. La mediación no es una profesión que pueda ser considerada patrimonio exclusivo de las carreras de Derecho, Psicología o Trabajo Social. Algunas leyes autonómicas referidas a esta materia, parecen que se escoran a favor de estas carreras o de algunas de ellas. Es cierto que la profesión de la mediación en general y la mediación familiar en particular, es más afín a unas carreras que a otras, lo que va a depender en gran medida del campo de aplicación al que se refiera. El campo de aplicación de la mediación es muy amplio y diverso, como diversa es la realidad conflictiva de la sociedad. A la mediación pueden arribar profesionales que proceden de diversas carreras. Esta afirmación se sostiene si se tiene en cuenta la citada complejidad y la diversidad que reviste la conflictividad social, lo que requiere a su vez la aportación de las diversas áreas de conocimiento afines. Se ha de tener en cuenta también que en nuestra sociedad actual se produce con alta frecuencia el fenómeno del cambio de biografía profesional a lo largo del ciclo productivo-laboral, y sería un error cerrar las puertas al enriquecimiento que brinda la diversidad profesional, siempre y cuando se conjugue dicha aportación desde la diversidad, construyendo un espacio común.

Respecto a la mediación familiar, los mediadores proceden habitualmente del Derecho, Trabajo Social y de las ciencias sociales. Su enfoque depende en gran medida de quién está mediando y cómo concibe su papel. Los mediadores procedentes de formación jurídica tienden a definir la mediación como un proceso contractual y no terapéutico, mientras que los procedentes de la psicología o de la terapia tienden a considerar la mediación preferentemente como un proceso de gestión del conflicto, y no

como resolución de la disputa, poniendo mayor énfasis en mejorar la comunicación. Se precisa pues el acercamiento a un corpus teórico común, enriquecido por las aportaciones que proceden de las profesiones diversas.

De lo indicado se deduce que su epistemología sea interdisciplinaria y que la perspectiva que emplea en el abordaje de los conflictos y de los métodos y técnicas de resolución de los mismos sea de carácter multidisciplinario e interdisciplinario. También se deducen espacios comunes con otras disciplinas (transdisciplinarias) como son el estudio de la familia y sus formas, y los procesos y técnicas de comunicación humana.

1.4.1. Sujetos destinatarios de la mediación familiar. ¿Dónde se ubica el mediador?

“Hablar de los sujetos que intervienen en la mediación familiar es, por un lado, referirse a aquellas personas que dentro del sistema familiar entran en conflicto respecto de alguno de los ámbitos en que puede actuar la mediación, por ser la naturaleza de la disputa de derecho disponible, y por otro, a un tercero al que denominamos mediador”. (García Villaluenga, L., 2006: 345).

Los sujetos destinatarios y los ámbitos de la mediación, se encuentran estrechamente ligados, ya que según sea el contexto en que la mediación tenga aplicación, serán unos u otros los actores del proceso.

En cuanto a los ámbitos propios de la mediación familiar, como hemos señalado, todas las leyes se refieren a la mediación familiar a modo general, pero difieren en lo referente a los sujetos destinatarios. Es decir, la mayoría contemplan los conflictos de ruptura de pareja y de los hijos en común. La referencia a otros destinatarios, como los parientes hasta el cuarto grado, discapacitados, adopción internacional, es menor.

En este sentido, la Ley Autonómica de Mediación Familiar 7/2001 de 20 de noviembre de 2001, de la Comunidad Valenciana, es la que contempla mayor número de destinatarios o sujetos de la mediación y en consecuencia la más amplia y explícita hasta la fecha. Se extiende la mediación a los siguientes supuestos:

1. La solución de aquellos conflictos contemplados que surjan entre personas unidas por matrimonio o vínculo familiar, hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad. Es decir, incluye a parejas de hecho y derecho, y a todos los miembros de la familia.

2. Los asuntos referentes a la filiación e identificación de la familia biológica y de los hijos adoptados mayores de edad, para posibilitar su encuentro. En este caso incluye la mediación en el origen y/o intercultural y la mediación en situaciones de adopción internacional.
3. El acuerdo en aquellas situaciones en las que, como consecuencia del ejercicio de la patria potestad, el interés superior de los menores y personas con discapacidad pueda verse menoscabado. Aquí se abre puertas de forma implícita, para la mediación con personas discapacitadas y en situación de dependencia.

Después del punto de referencia que supone por su exhaustividad, la Ley Valenciana, puntualizamos algunos destinatarios concretos o ámbitos que se tipifican de forma implícita y explícita en las leyes autonómicas más significativas a modo de síntesis:

- La Ley 1/2001, de 15 de marzo de Mediación de Cataluña, en su art. 5, define como personas legitimadas o ámbitos de la mediación, las rupturas de pareja de hecho y derecho, es decir, matrimonios y uniones estables con hijos comunes y discapacitados¹³.
- La Ley 4/2001, de 31 de Mayo, de Galicia se refiere en los mismos términos, excluyendo a los hijos de otras uniones, ni a los hijos discapacitados (art. 4)¹⁴.
- La Ley 4/2005, de 24 de Mayo, de Mediación Familiar de Castilla-La Mancha, en su art. 3 también tipifica los conflictos familiares derivados de la separación o divorcio, y los bienes y derechos derivados del menor, tales como, derecho de alimentos, patrimonio, régimen de visitas, etcétera.¹⁵ La aportación de esta ley, se encuentra en la referencia expresa en el art. 5 a la mediación familiar internacional, es decir, a un nuevo ámbito de intervención, como es la mediación intercultural o en el origen, entendiéndose por tal aquella mediación que contemple un elemento personal de extranjería (art. 5.1)¹⁶.

¹³ Están legitimadas para instar la mediación familiar que regula la presente Ley las personas unidas por vínculo matrimonial o que forman una unión estable de pareja y las que, sin formar una unión matrimonial o que forman una unión estable de pareja y las que, sin formar una unión estable de pareja, tienen hijos comunes.

¹⁴ La presente Ley tiene por objeto la regulación de la institución de mediación familiar en Galicia, como método de intentar solucionar los conflictos que puedan surgir en supuestos de ruptura matrimonial o de pareja.
Vid. También el art. 3.2.

¹⁵ Vid. Art. 3 y art. 4 donde se especifican todas las actuaciones de la Mediación Familiar.

¹⁶ Vid. Art. 5.

- La Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar de Canarias, en su art. 3 se refiere a los conflictos matrimoniales, resultados de las rupturas y los intereses y bienes del menor, incluyendo también a los hijos adoptados, y a las familias adoptantes o de acogida. Aunque el hecho de incluir a las familias adoptivas, también podría entenderse implícitamente en las demás leyes, por la equiparación de derechos de padres biológicos y adoptivos. La novedad se encuentra en la extensión de los destinatarios a las familias de acogida¹⁷.

En términos análogos a la Ley Canaria se refiere la Ley Autonómica de Madrid en su art. 8, es decir, rupturas de pareja, hijos en común adoptivos y biológicos y familias acogedoras¹⁸. Aunque la Ley Canaria, en su exposición de motivos, consciente de la amplitud de la mediación, señala, la tendencia legislativa a “ampliar el ámbito de la mediación a otros conflictos que puedan surgir en el seno de la familia”.

La Ley 1/2008, de 8 de febrero de Mediación Familiar del País Vasco, en su art. 5.1 explicita los conflictos surgidos en familias hasta el cuarto grado de consanguinidad, incluidas las personas adoptadas o por afinidad. De esta forma, de manera implícita deducimos que sería objeto de la mediación, los conflictos entre padres e hijos (mediación intergeneracional), entre familiares, con familias adoptadas y acogedoras, etc.¹⁹. Es decir, cualquier conflicto inherente al seno de la familia, incluida la mediación en el origen o intercultural con personas adoptadas. La aportación de esta Ley de última generación es, contemplar los conflictos derivados de negocios familiares, es decir, las empresas familiares, y la referencia explícita a un nuevo ámbito de intervención, como son las personas en situación de dependencias (mediación con dependientes)²⁰.

¹⁷ Podrá ser objeto de mediación familiar cualquier conflicto familiar siempre que verse sobre materias respecto de las cuales el ordenamiento jurídico vigente reconozca a los interesados la libre disponibilidad o, en su caso, la posibilidad de ser homologados judicialmente; entendiéndose por conflicto familiar aquel que surja entre cónyuges, parejas de hecho (estables o no), entre padres e hijos, abuelos con nietos, entre hijos o los que surjan entre los adoptados o acogidos y sus familias biológicas, adoptivas o de acogida; preferentemente los relativos al ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, régimen de visitas, pensiones, uso del domicilio familiar, disolución de bienes gananciales o en copropiedad, cargas y ajuar familiar, así como, en general, aquellos otros que se deriven o sean consecuencia de las relaciones paterno-filiales y familiares

¹⁸ Vid. Art.8 sobre los sujetos de la mediación familiar.

¹⁹ Vid. Art. 5

²⁰ Art. 5.2. e. Los conflictos existentes entre las personas citadas en el apartado 1 por causa de herencia o sucesiones derivados de las herencias familiares
Art. 5.2. f Los conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atienden.

La Ley Andaluza de Mediación Familiar, en su art. 3 (legitimación) y a pesar de ser una de las últimas publicadas, resulta decepcionante en cuanto a los ámbitos se refiere. Se suma a las anteriores leyes en cuanto a familiares ascendientes y descendientes²¹, pero hasta el tercer grado, y no hasta el cuarto como la anterior Ley Vasca. También familias adoptadas, acogidas y personas que ejerzan funciones tutelares²². Quizás la referencia explícita a las parejas de hecho, a los tutores y curadores sea su única contribución específica, pero en definitiva, solo se refiere al ámbito de la mediación familiar²³.

La última Ley de Mediación, la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación el ámbito del derecho privado la que se refiere a más sujetos destinatarios, aunque no solo por los colectivos a los que se refiere, que ya en cierta medida están recogidos en la última generación de leyes, más bien por la forma tan específica de concretar los sujetos destinatarios de la Mediación en su art. 2:

- Las materias reguladas en el Código Civil en situaciones de nulidad matrimonial, separación o divorcio, que deban ser abordadas en un convenio regulador.
- Los acuerdos a alcanzar por las parejas estables al romperse la convivencia.
- La liquidación de los regímenes económicos matrimoniales.
- Los conflictos relativos a la comunicación entre progenitores, descendientes, abuelos, nietos y demás parientes o personas del ámbito familiar.
- Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes.
- Los conflictos sobre el cuidado de los mayores o dependientes cuando exista una relación de parentesco.
- Las materias que sean objeto de acuerdo en las situaciones de crisis familiares.
- Los conflictos familiares entre personas de nacionalidad española y personas de otras nacionalidades residentes y entre personas de diferentes nacionalidades.
- Los conflictos relacionales derivados de la sucesión de una persona.
- Los conflictos surgidos en las relaciones convivenciales de ayuda mutua.

²¹ Personas unidas por vínculo conyugal, o integrantes de parejas de hecho y personas vinculadas por parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

²² Personas que ejerzan funciones tutelares o de curatela respecto de quienes estén bajo su tutela o curatela.

²³ Vid. Art. 3.

- Los elementos en materia de filiación, adopción y acogida, así como los conflictos entre padres biológicos y adoptantes.
- Los aspectos convivenciales en las acogidas de ancianos, así como para la elección de tutores y visitas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho.
- Los conflictos de relación surgidos en el seno de la empresa familiar.
- Cualquier otro conflicto en el ámbito del derecho de la persona y la familia susceptible de ser planteado judicialmente.

Además de la mediación civil en el derecho privado, también se contempla la mediación e otros conflictos derivados de la comunicación entre las partes o la convivencia, es decir, mediación comunitaria:

- Los conflictos relacionales surgidos en el ámbito de las asociaciones y fundaciones.
- Los conflictos relaciones en el ámbito de la propiedad horizontal y en la organización de la vida ordinaria de las urbanizaciones.
- Diferencias graves en el ámbito de la convivencia ciudadana o social.
- Conflictos derivados de una interpretación de la realidad debido a la coexistencia de las diversas culturas presentes en Cataluña.
- Cualquier otro conflicto de carácter privado en que las partes deban mantener relaciones en el futuro.

De esta última Ley llegamos a dos conclusiones básicas. La primera, es que se centra en tres ámbitos de la Mediación, la familiar, intercultural y comunitaria. Estos tres ámbitos junto al de dependencia, están recogidos en esencia en la última generación de leyes. La segunda, es que en realidad concibe dos ámbitos claros de la mediación, la familiar y la comunitaria. Dentro de estos ámbitos entiende como áreas o sujetos de intervención, los conflictos intergeneracionales, en familias multiculturales, adoptivas, de acogida, con discapacitados, familias con dependientes y conflictos económicos o de empresa familiar, pero siempre inherente a la Mediación. Su aportación novedosa es el carácter explícito con que se refiere a estos conflictos, y es la que más extiende los conflictos con personas dependientes, pues además de referirse a las familias y cuidadores, se refiere a los centros residenciales y los servicios de ayuda mutua como asociaciones o servicio de ayuda a domicilio. Un segundo gran ámbito es el de la

mediación comunitaria, donde explicita los conflictos vecinales, de convivencias y los interculturales, que al igual que en el ámbito familiar, lo incluye como un área de intervención.

Una vez realizado el análisis de las leyes autonómicas, confirmamos la hipótesis que venimos manteniendo. La Ley más completa y que reconoce más ámbitos de la mediación o sujetos destinatarios, a pesar de ser una de las primeras, es la Ley Valenciana. Es de justicia destacar, la aportación de la Ley del País Vasco, que recoge el ámbito de la mediación en el origen, y en situaciones de dependencia, así como la mediación intergeneracional.

“Así, están dentro del marco de actuación de la mediación familiar, a tenor de las leyes de las Comunidades Autónomas, los conflictos de alimentos entre parientes o de instituciones tutelares, los derivados de la empresa familiar, los relativos a adopción o acogimiento, o los que surgen de las relaciones padres-hijos o de abuelos con nietos” (García Villaluenga, L., 2006: 373). Lo paradójico, es que según la zona del territorio nacional donde resida la persona en situación de conflicto, tendrá derecho a la Mediación, en situaciones de adopción internacional (País Vasco, Andalucía) o en conflictos derivados de las situaciones de dependencia (Valencia, País Vasco). No obstante, la ampliación de derechos sociales, y las nuevas formas de familia, así como la aparición de leyes específicas que regula la protección de colectivos concretos (Ley de Autonomía personal y atención en situaciones de dependencia, Ley de adopción internacional, etc.) cada vez amplían más las situaciones y formas familiares, y sobre todo, contemplan derechos sociales que comportan servicios, para solventar los conflictos que padecen estos colectivos, como es el caso de las personas dependientes y/o discapacitadas.

Siguiendo con este análisis, no podemos olvidar la Directiva 2007/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, que se refiere a asuntos civiles y mercantiles. Reconoce en su art. 18, la mediación en la protección al consumo, como medida extrajudicial, para consensuar los litigios de los usuarios en materia de consumo²⁴. También en su art. 1 tipifica, que la directiva se aplicará en los litigios transfronterizos, en lo asuntos civiles, es decir, los relativos a la familia y mercantiles, referidos fundamentalmente a los conflictos de consumo. Ya existen experiencias piloto

²⁴ En el ámbito de la protección al consumidor, se debe alentar a todos los mediadores u organizaciones que entran en el ámbito de aplicación.

en este sentido, como señalamos en el capítulo de ámbitos, en la Comunidad de Madrid.

Como resultado de este razonamiento, la mediación como procedimiento alternativo de resolución de conflictos no se limita al ámbito familiar. El conflicto que intenta resolver puede darse en cualquiera de aquellas materias sujetas a la libre disposición de las partes y en los últimos años la mediación ha experimentado un auge importante, en ámbitos como los conflictos con familiares dependientes, de vecindad o comunitarias y del ámbito penal.

1.4.2. Principios que rigen la mediación familiar

La esencia de la mediación familiar, la constituyen, los principios sobre los que se ha construido (Martín Casals, C., 2000: 41-42). Estos principios están instaurados en los países que iniciaron la mediación en la década de los años setenta. La mayoría de estos principios habían obtenido una aceptación casi universal, antes de ser recogidos por la Recomendación nº (98). Así nos encontramos en materia de principios de mediación, con las experiencias de Estados Unidos y los países punteros de Europa. Sin embargo, la legislación española, no siempre es coherente con la normativa europea, a lo largo de su articulado, como analizamos en adelante.

Coincidimos con García Villanueva, L. (2006: 379-389) en concebir los principios como el eje en torno al cual gira la mediación, como se suscribe en los contratos que se llevan a cabo en las mediaciones. Las leyes y la práctica pueden ampliar o aminorar los ámbitos, pero los principios o la epistemología, suponen la estructura alienable que fundamenta el proceso metodológico y la mediación en su actuación profesional.

En este sentido apunta la Directiva Europea 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, cuando en su art. 4.1 establece que “Los estados miembros fomentarán la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos”. La importancia que le otorga a los principios y al código ético de la mediación es de tal magnitud, que asocia la calidad del servicio de mediación, a la efectividad de los mismos. Deriva a los estados miembros esta función. Es la normativa nacional la que establecerá la obligatoriedad de la mediación, o la que somete los incentivos o

sanciones²⁵. Ante la ausencia de una ley nacional o un código de ética internacional y la reconocida necesidad de darle más reconocimiento y credibilidad a los principios éticos, la directiva se queda corta y es insuficiente o escasa, en un asunto tan complejo como este.

La Directiva es más explícita, en relación al principio de confidencialidad, en el art. 7 tipifica que: “Los Estados miembros garantizará, la confidencialidad de la información de un procedimiento de mediación o relacionado con dicho proceso, excepto cuando sea necesario por razones imperiosas de orden público, o en particular, cuando así lo requiere la protección del interés del menor, o la prevención de daños a la integridad físico o psicológica de una persona, o cuando el conocimiento del acuerdo resultante de la mediación sea necesaria para aplicar dicho acuerdo”²⁶. Interpretamos la importancia central de la confidencialidad para garantizar la profesionalización y el futuro del servicio. Como ocurre en el resto de profesiones, la confidencialidad garantiza el buen funcionamiento del servicio, su continuidad futura, porque si los destinatarios de la mediación, no tienen la percepción de la confidencialidad de la información y de la comunicación derivada del proceso, le restan credibilidad a los acuerdos de mediación. En consecuencia, en estos acuerdos debe explicitarse inicialmente la confidencialidad de las actuaciones, e incluso en la premediación.

Al derivar la norma de mayor rango jerárquico europeo en mediación a los estados miembros la cuestión de los principios y el código deontológico, analizamos, por consiguiente lo dispuesto en la normativa nacional y autonómica

Siguiendo con el orden cronológico de publicación de las leyes, la Ley 1/2001 de 15 de marzo de mediación familiar de Cataluña reconoce como principios esenciales la voluntariedad²⁷, imparcialidad²⁸ y confidencialidad²⁹. Es en el principio de

²⁵ Vid. Art. 5 Directiva 2008/52/CE.

²⁶ Vid. Art. 7.

²⁷ Art. 11. Voluntariedad. La mediación familiar está basada en el principio de voluntariedad, según el cual las partes no solamente son libres de acogerse o no a la mediación, sino también de desistir en cualquier momento.

²⁸ Art. 12. Imparcialidad. La persona mediadora tiene el deber de la imparcialidad y, en consecuencia, ha de ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes sin imponer ninguna solución ni medida concreta ni tomar parte.

²⁹ Art. 13. Confidencialidad. En la medida en que en el curso de la mediación se puede revelar información confidencial, la persona mediadora y las partes han de mantener el deber de confidencialidad en relación con la información que se trate. En cumplimiento de este deber, las partes se comprometen a mantener el secreto y, por lo tanto, renuncian a proponer la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afecte al objeto de la mediación; también la persona mediadora debe renunciar a actuar como perito en los mismos casos.

confidencialidad donde se extiende con mayor detenimiento, excluyendo de la mediación a personas vinculadas a alguna de las partes y a los profesionales sociales que ejerzan como peritos judiciales. La autoridad moral al efecto en esta Ley, es el Centro de Mediación Familiar de Cataluña, con el informe o análisis previo del colegio profesional de referencia del mediador.

En términos similares se pronuncia la Ley 4/2004, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar en Galicia, que opta por un modelo voluntarista, es decir, la petición de una mediación corresponde a una de las partes, a las dos de común acuerdo³⁰, o bien a propuesta de la autoridad judicial. En su art. 8.2 tipifica los principios de imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora, como principios rectores. Asimismo reconoce la voluntariedad, rogación, antiformalismo, flexibilidad, inmediatez, confidencialidad y secreto, como inherentes al proceso de la mediación (art. 8.1). En Galicia la elección del mediador es libre, pero no se concreta la autoridad garante de estos principios, como ocurre en la Ley Catalana.

“Por su parte, la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana, ya contempla en el Preámbulo el principio de la voluntariedad vinculándolo a la autonomía a la libre capacidad de las personas para decidir su futuro” (García Villaluenga, L., 2006: 388). Apuesta con fuerza por este principio, de hecho en su art. 4 señala que “La mediación familiar está basada en el principio de voluntariedad, según el cual las partes son libres de acogerse a la mediación, o de desistir en cualquier momento del alcance de los acuerdos”. La voluntariedad también se extiende al mediador, que tiene la libertad de rechazar la mediación, tanto al iniciar al proceso como durante, por cuestiones éticas o relativas a la parcialidad. En este sentido, la ley denota cierta fragilidad a la mediación, puesto que llevar a las últimas consecuencias la voluntariedad, puede otorgarle un carácter demasiado informal, poco riguroso o sistemático, lo cual, resulta paradójico en una ley tan desarrollada y reconocida. Sin embargo, cabe recordar, que la voluntariedad esta presente en la gran mayoría de informantes y autores.

Dos años más tarde, la Ley 15/2003, de 8 de abril, de mediación familiar de Canarias, también recoge el principio de voluntariedad en su art.4. y en el apartado de deberes del mediador, como una garantía de calidad. Es decir, también es voluntarista. Amplía este principio, con el de rogación. Establece que para que se inicie la mediación, deben estar de acuerdo todas las partes que se encuentran en situación de

³⁰ Vid art. 12.1

conflicto, pero solo será viable en los casos donde no exista un acuerdo suscrito previo³¹. A diferencia de otras leyes, no se explicitan las sanciones en caso de infracciones o si el mediador abandona o inicia el proceso perjudicando a las partes, con lo cual, entendemos que está exento el mediador de las mismas. Con la Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la 15/2003, el Parlamento de Canarias, se actualizan en el art. 3 los principios de confidencialidad y secreto profesional, añadiendo la protección de datos tanto al inicio como durante el proceso de intervención, o en caso de no haber acuerdo.

En esta modificación se reconoce la necesidad de respetar los puntos de vista de las partes en conflicto, con protección especial a los menores y discapacitados. Es decir, se introduce el principio de primacía del interés del menos y los discapacitados en las actuaciones³².

A diferencia del caso anterior, La Ley 4/2005, de 24 de mayo de mediación familiar de Castilla-La Mancha, según García Villaluenga, L., (2006: 390) “sanciona ampliamente el principio de voluntariedad, reconociéndole como máximo en el art. 8.1 y desarrollándolo en el 8.2, vinculando la libertad de las partes para iniciar o desistir el proceso de mediación, con la limitación que impongan las normas imperativas en la materia objeto de la negociación”. Junto a este principio, regula como esenciales, el de confidencialidad, imparcialidad, neutralidad y profesionalidad.

En términos similares se pronuncia la Ley 1/2006, de 6 de abril de Castilla y León. Explicita algunos principios que más que rectores de cara al procedimiento, se refieren a la propia naturaleza de la mediación, como son la competencia profesional, igualdad, buena fe de las partes en conflicto y el deber de las partes a asistir personalmente a las sesiones. Estas cuestiones, no aportan demasiado, porque son propias de cualquier servicio profesional y están protegidas por el Estado de Derecho³³. En el desideratum de las demás leyes, estas cuestiones se definen como deberes del mediador y de las partes en conflicto o mediados. La única contribución específica es la protección de los intereses de los discapacitados y personas dependientes, junto con la protección de los menores como es habitual. Ese mismo año, la Ley 18/2006, de 22 de

³¹ Vid preámbulo y arts 2 y 4 de la Ley 15/2003.

³² Imparcialidad y neutralidad del mediador familiar actuante, en el sentido de que éste debe garantizar el respeto de los puntos de vista de las partes en conflicto, preservando su igualdad en la negociación, absteniéndose de promover actuaciones que comprometan su necesaria neutralidad o la vulneración de derechos o intereses superiores, principalmente relativos a los hijos menores o discapacitados.

³³ Vid. Art. 4 de la Ley 1/2006 de Castilla y León.

noviembre, de mediación familiar de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares refleja también la voluntariedad en términos similares³⁴.

Es prácticamente idéntica a las anteriores, la Ley de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid en cuanto a principios éticos. Expresa un mayor desarrollo del principio de confidencialidad y reconoce sanciones en caso de incumplimiento, estableciendo que afecta tanto al mediador como a las partes que intervienen en el procedimiento, así como la obligatoriedad de custodiar los datos y documentos que emanen del proceso, pudiendo en caso de incumplimiento, derivar también en sanciones. En el art. 18 contempla las situaciones exentas de la confidencialidad³⁵.

Una de las leyes más completas, la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco, da la máxima prioridad al principio de voluntariedad, tipificándola en los arts. 7 y 8. Sin embargo, a diferencia de las anteriores que son excesivamente concisas en cuanto a principios y ética es la más explícita y con mayor contenido específico en principios rectores de la mediación familiar. Junto a los habituales principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, buena fe, introduce algunos novedosos hasta el momento. Nos referimos al principio de transparencia “las partes deben contar con información precisa sobre las características y la mediación, funcionamiento y alcance de los acuerdos”. Flexibilidad: el procedimiento debe adaptarse a la situación concreta tratada, manteniendo las normas mínimas necesarias para la calidad; Debate contradictorio: La persona mediadora debe garantizar una intervención equilibrada y equitativa de las partes (ecuanimidad); Inmediatez: La mediación tiene un carácter presencial. Por nuestra parte, destacamos el principio de ecuanimidad, denominado por algunos autores multipartialidad, es decir, velar por todas las partes, sin distinciones; transparencia, lo cual, implica una premediación donde se expliquen las condiciones del procedimiento de mediación y la naturaleza o alcance de los acuerdos.

La Ley Andaluza viene a ser una recopilación de las anteriores, reconociendo los principios de voluntariedad, imparcialidad y neutralidad, confidencialidad y secreto profesional de la persona mediadora, así como el carácter personalísimo de las personas

³⁴ Vid. Art. 2 de la Ley 18/2006

³⁵ No están sujetos al deber de confidencialidad los siguientes casos:

- a) La consulta de los datos no personalizados, para fines estadísticos o de investigación, respetándose el anonimato de los usuarios del servicio.
- b) Cuando en el transcurso de la mediación surgieran indicios de comportamientos que supongan una amenaza para la integridad física o psíquica de una persona.

mediadas y la buena fe en las actuaciones³⁶. La neutralidad e imparcialidad, son recogidos en los deberes de la persona mediadora³⁷, además de la buena fe y la adecuada práctica profesional, lo cual, implica derechos y sanciones en caso de incumplimiento. El principio de transparencia de la Ley Vasca, está referido implícitamente en la Ley Andaluza, pero en este caso, en el art. 14 sobre los deberes de la persona mediadora. Al tipificar como deber “informar a las personas en conflicto, previamente al inicio del proceso de la mediación, sobre las características y finalidad del procedimiento, junto al coste económico”, añade la obligación de informar de los costes del servicio a los clientes de la mediación y una premediación, donde queden convenidas las cuestiones relativas al servicio y su coste.

La Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña, viene a sumarse a las anteriores en lo que a principios se refiere. Los principios éticos del mediador recogidos en esta Ley son el de voluntariedad, imparcialidad y neutralidad, confidencialidad, carácter personalísimo y buena fe³⁸.

Conforme al análisis jurídico anterior, concluimos:

- Las referencias a los principios éticos en las leyes de mediación es muy concisa y poco desarrollada.
- Algunas leyes son más explícitas en principios éticos mientras que otras lo hacen de forma implícita, con cierta confusión conceptual y diferencias de forma. Nos referimos, a la cuestión de que unas se refieren a los principios como naturaleza y en otras como deberes, con lo cual, no se define de forma expresa y homogénea los principios éticos en todos los territorios.
- Los principios éticos más reconocidos son el de voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad o secreto profesional.
- Es necesario un documento marco que regule los principios de mediación común a todo el territorio nacional.
- El régimen sancionador difiere considerablemente. La referencia en los apartados y deberes es tímida, incluso en ocasiones divergen las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de los principios éticos (colegio profesional de referencia, consejería, centro de mediación, etc.).

³⁶ Vid. Arts. 6, 7, 8, 9 y 10.

³⁷ Vid. Art. 14.

³⁸ Vid. Arts. 4, 6, 7 8 y 9 de la Ley 15/2009.

A tenor de lo expuesto, definimos como principios éticos de la mediación familiar:

- **Confidencialidad.** La persona mediadora y las partes han de mantener el deber de confidencialidad en relación con la información que se trate. Esto también implica la protección de los datos que se manipulen en el servicio. Según la Recomendación N° R (98)1 significa, que el mediador no puede revelar ninguna información que haya obtenido durante el procedimiento o con ocasión del mismo a menos que obtenga el consentimiento expreso de las partes, o así lo requiere la legislación nacional. Se indica también que el mediador no puede ser obligado a redactar informes que reflejen los contenidos de las conversaciones que se lleven a cabo en el proceso.

No obstante, esa confidencialidad no tiene un carácter absoluto (Martín Casals, M, 2000: 41-55), por dos razones. Por un lado, que las partes puedan acordar utilizar parte de la información en un procedimiento judicial posterior y por otro, que se deba revelar algún contenido de la información para tutelar un interés superior. Esto implica, un derecho de reserva, para situaciones donde la confidencialidad de la información pueda revelarse. Entendemos así, tres situaciones básicas o excepciones: la protección del interés del menor; malos tratos o riesgo de padecerlo; peligro para la integridad a alguno de los miembros o un tercero o por indicios de un delito. En estas situaciones el mediador tiene la obligación de comunicar a las autoridades estas circunstancias, independientemente de la confidencialidad.

- **Secreto Profesional.** El deber de los mediadores de actuar con profesionalidad, y respetar el secreto tanto durante el procedimiento, como en caso de no llegarse a un acuerdo. Este principio está estrechamente vinculado al anterior, y aunque las prácticas discursivas y las distintas normas autonómicas lo diferencian, en realidad son principios análogos.
- **Voluntariedad.** Se acude voluntariamente a la mediación. Es una actuación extrajudicial, y requiere la voluntad de todas las partes para proceder a la mediación. En cualquier momento existe la libertad de no continuar con el proceso a petición de cualquiera de las partes. Es uno de los principios más importantes de la mediación, y el que le diferencia con otras alternativas de resolución de conflictos, como el arbitraje o la conciliación. Así, existe un cierto

consenso en afirmar, que la mediación es un procedimiento no contencioso de resolución de conflictos, donde las partes participan voluntariamente, tanto en el hecho de acudir a la mediación, como en abortar el proceso de la misma. Martín Casals, M. (2000: 42) “distingue una mediación voluntaria, o de una mediación preceptiva atendiendo a sí el recurso a ese procedimiento para resolver el conflicto responde a la voluntad de los cónyuges o por indicación del juez antes de iniciar los trámites de divorcio”. Según sus palabras, en la actualidad existe en Europa un acuerdo bastante generalizado en que la mediación preceptiva no es recomendable o incluso puede llegar a ser contradictoria con la naturaleza de la mediación. De hecho, la Recomendación (98) 1 indica que la mediación no debe ser preceptiva. En el ámbito internacional, algunas leyes si contemplan la posibilidad de la mediación preceptiva, como es el caso de Estados Unidos, Noruega³⁹ e Inglaterra⁴⁰. En este sentido la Recomendación (98) 1 considera que los Estados miembros pueden establecer como requisito previo al inicio del proceso de ruptura, la necesidad de que las partes se reúnan con un mediador.

En nuestra opinión, la mediación preceptiva no tiene por qué ser contradictoria a la mediación, siempre y cuando se respeten los principios básicos de la misma (voluntariedad, libre elección, etc.) ya que, cuando el juez sugiere una mediación, las partes son libres también de elegirla, suponen una alternativa a la vía judicial, en el caso de no haberse iniciado el proceso. De hecho, la postura Inglesa, que es uno de los países más avanzados en lo que a mediación familiar se refiere, apunta en este sentido, y llevan más de diez años realizando mediación preceptiva con resultados óptimos. Es más, existen cuestiones puntuales que se pueden negociar por vía del diálogo, aunque exista un procedimiento judicial abierto, que pueden favorecer o agilizar el mismo, por ej. la elección de la persona que se encargará de acudir a recibir los menores, el lugar de encuentro, etc. Ahora bien, la cuestión de justicia y aplicación de derechos y deberes sí que corresponden a la justicia, pero la negociación de estos aspectos una vez dictaminados, sería mediación.

³⁹ Vid. Ley Noruega de Matrimonio de 1993.

⁴⁰ Vid. Family Law Act 1996 que utiliza dos vías para promover que las partes intente resolver su conflicto mediante la mediación familiar. Por una parte, antes de presentar la declaración de ruptura del matrimonio y una vez hayan presentado la declaración de ruptura, se informa por parte del tribunal de la posibilidad de la mediación como procedimiento alternativa.

- **Libre decisión de las partes y rogación.** Las partes han de alcanzar un acuerdo por sí mismas. El mediador informa, acerca posiciones, pero no toma decisiones en ningún momento. Por esta razón:
 - Si las partes llegan a un acuerdo, lo expresarán por escrito, pero se abstendrán de hacer recomendaciones al juez y de hacer conclusiones.
 - Si las partes no alcanzan el acuerdo sobre algún punto, se hará constar en el informe. “No obstante existe una cierta discrepancia con relación a si las persona mediadora debe hacer constar las causas que han determinado que haya sido imposible alcanzar un acuerdo en algunos países de Europa” (Martín Casals, M. 2000: 47).

Esto viene definido en algunas leyes autonómicas como rogación (Ley Andaluza). Para que se inicie la mediación, además del acuerdo entre las partes, es necesario que no exista un acuerdo escrito previo o pacto.

- **Imparcialidad, igualdad y multiparcialidad.** El mediador debe ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos, sin imponer ninguna solución. Es un tercero imparcial, no defiende intereses de ninguna de las partes. La recomendación R (98) 1 reconoce que en su actuación el mediador no debe dar especial apoyo a ninguna de las partes, aunque indica que la imparcialidad no le impide conducir el procedimiento de modo que intente eliminar los desequilibrios debidos al diverso poder. La pluriparcialidad. Se refiere a que el mediador está de parte de todos, pero equilibra a una parte cuando se encuentra en una situación asimétrica o desigual, para facilitar una toma de decisiones basada en la igualdad. La imparcialidad, también implica, que el mediador no podrá ejercer sus actividades en caso de tener algún tipo de relación personal, profesional o de parentesco con alguna de las partes. Todas estas circunstancias se recogen de forma implícita y explícita en las once leyes de mediación autonómicas, como hemos referido anteriormente.
- **Neutralidad e igualdad.** La Resolución del Consejo de Europa R (98).1 distingue, la imparcialidad de la neutralidad y relaciona la neutralidad con la actitud del mediador, frente al resultado del procedimiento de mediación. La neutralidad requiere que el mediador no imponga acuerdos ni que oriente a las partes para alcanzar soluciones que sean más conformes a su propia escala de valores. Este principio conecta con el de igualdad. Como tipifican las leyes autonómicas de mediación, las decisiones que se tomen, y la actitud del

mediador, estarán basadas en la igualdad entre las partes, sin distinciones por razón de sexo, etnia o razones de otra índole en concordancia con lo referido en los arts. 9.2 y 14 de la Constitución Española que son el garante del principio de igualdad.

En este sentido, no se puede utilizar la mediación como recurso para la reconciliación de una pareja o vida familiar. La mediación no puede confundirse con la terapia familiar o de pareja, ni caer en actitudes paternalistas y/o imprudentes. Cuando acuden las partes, es porque ya tienen decidida o madurada la ruptura. De hecho la mediación no resuelve problemas familiares, los negocia. Sin embargo, existen algunas experiencias, donde se están mezclando ambas fórmulas, mediación y asesoramiento familiar, como es el caso de Inglaterra, y algunas experiencias aisladas españolas⁴¹.

A modo de síntesis, como recoge la Resolución (98) 1, la neutralidad de la persona mediadora es un principio fundamental de la mediación, que no debe confundirse con la ausencia de valores por parte del mediador, ni con su pasividad.

Existen otros principios, que aunque estén poco desarrollados tanto por la normativa subyacente como por las distintas prácticas discursivas, están tipificados en las leyes autonómicas, y son de vital importancia en la naturaleza de la mediación, como son:

- **Flexibilidad.** La mediación será dinámica y flexible, adecuándose a las circunstancias concretas de cada caso o situación particular.
- **Primacía del interés del menor, discapacitados y personas dependientes** en los acuerdos que se adopten.
- **Buena fe** en las actuaciones y acuerdos.
- **Inmediatez y carácter personalísimo.** Las personas o partes interesadas, deben acudir personalmente a las sesiones, sin intermediarios
- **Ecuanimidad y Multiparcialidad.** El mediador debe equilibrar a las dos partes, aunque está de parte de todos, potenciando la simetría en el proceso de comunicación.

⁴¹ Vid. Family Law Act 1996 Inglesa, que dispone que los mediadores familiares que desarrollen su actividad contratados por la Junta de Asistencia Jurídica, deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar que se tenga presente la posibilidad de reconciliación durante todo el procedimiento de mediación.

- **Transparencia.** Es necesario convenir con las partes, las características de la mediación, en que consistirá el proceso y los costes (en su caso) de los servicios.

Según lo expuesto, se hace latente la necesidad de un código deontológico oficial para el mediador familiar, que regule sus actuaciones, como ocurre en el resto de profesiones sociales. Aunque existe un código deontológico en las profesiones de origen (Psicología, Trabajo Social, etc.) es necesario un código común y específico, a todo el territorio nacional para la mediación, que tomando como referencia la legislación propia, desarrolle de forma explícita los principios y homogenice el proceso y protocolo de actuación. Así, en el Reino Unido existe un código de práctica que se aplica a todas las mediaciones familiares conducidas u ofrecidas por mediadores registrados en el Colegio de Mediadores de dicho país. Este Código se aplica hayan o no existido procedimientos legales entre cualquiera de los participantes y estén o no cualquiera de las partes representadas legalmente. Siguiendo los principios generales de la mediación, mencionados anteriormente. En España, existen varios códigos deontológicos que se utilizan en la práctica según las indicaciones europeas. En este sentido queremos destacar el consensuado por la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF), que a lo largo de 10 artículos fija los objetivos, competencias, derechos de los clientes y principios éticos fundamentales y el proceso de sanciones... etc. Que configura los deberes profesionales del mediador. Pero lamentablemente, no está regulado como tal, y por tanto, es más una manifestación de intenciones que una norma establecida. Como única fuente válida solo tenemos en nuestro país en estos momentos, las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar que tipifican los principios éticos fundamentales del mediador como hemos reflejado en el análisis normativo de este apartado.

A continuación, en sintonía con los principios, reflejamos las características inherentes al proceso de la mediación. Nos referimos a los preceptos a tener en cuenta en la intervención, no sólo a cuestiones de ética profesional.

1.4.3. Características de la mediación familiar. ¿Cuándo se puede mediar?

Entre otras, la característica esencial, de la Mediación Familiar (UNAF, 2000), es aquella que la determina como una intervención que tiene una naturaleza intrínsecamente relacional. Por lo tanto, se realiza entre dos personas que consienten libremente en su participación de las que dependerá exclusivamente la solución final.

Este proceso se lleva a cabo por un tercero que desempeña el papel de mediador y que está sujeto a unos principios y a un código deontológico. Según lo expuesto, determinamos como características de la mediación:

- El proceso de mediación es voluntario y las partes pueden desistir de llegar a acuerdos en cualquier momento.
- La mediación es un proceso que se desarrolla en un tiempo cronológico, según las particularidades de cada pareja.
- La mediación está basada en la autoridad de las partes, para resolver sus propios conflictos de forma colaborativa.
- Pluriparcialidad. El mediador no puede tomar partido por cada una de las partes, aunque ocupe alguna de ellas una posición débil, es decir debe apoyar a todas las partes, aunque en momentos precisos puede apoyar a una de las partes para equilibrar fuerzas.
- Las partes deben aceptar y buscar acuerdos comunes, apartando los desacuerdos, siendo responsables únicos en la toma de decisiones y en la perdurabilidad de los acuerdos.
- Los acuerdos deben de llevarse a cabo desde la cooperación, simetría y respeto entre las partes implicadas.
- El contenido de la mediación y la documentación es confidencial, y en ningún caso puede constituir objeto de prueba ante un tribunal.
- Es necesaria la cooperación de las partes en la búsqueda de información necesaria para la generación de alternativas de negociación.
- En la búsqueda de alternativas y acuerdos relacionados con las funciones parentales, prima el interés del menor.
- Los clientes o usuarios se comprometen a no entablar y a suspender las acciones judiciales contenciosas que pudieran existir durante el proceso de mediación, al entender que se busca una solución consensuada y extrajudicial.
- Es un proceso de encuentro con funciones múltiples, en cuanto que la palabra de los intervinientes adquiere un nuevo valor, se redefinen las relaciones interpersonales y ejerce efectos pedagógicos y terapéuticos no directamente buscados (Romero Navarro, F., 2005: 50).
- La mediación familiar no sustituye el papel de la justicia, sino que lo complementa. De hecho, es más barata que el proceso judicial, y al menor coste económico se añade el menor desgaste emocional.

- Los acuerdos alcanzados al finalizar el proceso de mediación deben ser constatados por escrito en el denominado contrato de mediación, siendo decisiones vinculantes para las dos partes.
- Es una herramienta de prevención de futuros conflictos familiares que pueden agravarse en un futuro.

Para completar el análisis, Ripol- Millet, A. (2001: 55-70) nos manifiesta las distintas características de la mediación basadas en una concepción transformadora del conflicto:

- El foco principal de la atención del mediador no será sólo la búsqueda del acuerdo, sino examinar toda la producción de las partes (explicaciones, declaraciones, retos, preguntas...) para reconocer y destacar las oportunidades de transformación que contienen.
- Cada una de las aportaciones de los mediados es analizada por sí misma para descubrir espacios en los cuales ambas partes pueden adquirir potencial personal (*empowerment*) y capacidad de comprender la perspectiva del contrario (*recognition*).
- Los mediadores ayudan a los mediados a clarificar todas las posibles elecciones y les animan a deliberar. Todas las decisiones de las partes son tratadas como básicas e importantes.
- Se intenta evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras, pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo del mismo. Es decir, antes de llegar al acuerdo es necesario madurar las decisiones para que sea más efectivo, valorando, que han salido a la superficie todas las opciones.
- El mediador anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de del otro y está atento para aprovechar todas las oportunidades que aparezcan el proceso de comunicación y así comprender todos los puntos de vista.

A modo de síntesis, la mediación se caracteriza por gestionar la autoridad de las partes para resolver sus propios conflictos de una manera colaborativa, no es una forma de enfrentamiento para conseguir un resultado a toda costa. Es por ello que la mediación respeta mejor la privacidad, las partes controlan aquellos temas en los que desean profundizar y sobre que situaciones no desean tratar (García Longoria Serrano, P. y

Sánchez Urios. A., 2004: 261-264). Es la estrategia más efectiva de resolución de disputas y conflictos porque:

- Establece relaciones en lugar de destruirlas
- Produce acuerdos creativos
- Pone el acento en las oportunidades del futuro y no en los problemas del pasado
- Esta percepción de relación no agresiva para resolver los problemas produce indirectamente un crecimiento personal
- Está basada en la voluntariedad de las partes. Las partes pueden llegar a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento sin ninguna dificultad u objeción.

1.4.4. Objetivos de la mediación familiar. ¿Para qué mediar?

El objetivo esencial de la Mediación Familiar, es el de ayuda a las parejas en situación de ruptura, para que busquen un acuerdo duradero y aceptado por las dos partes, teniendo en cuenta las necesidades de todos los miembros, y diferenciando la parentalidad de la conyugalidad. Con la proliferación de los sujetos destinatarios, también se pretende lograr, que se resuelvan los conflictos en el seno de la familia y de todos sus miembros, dentro de lo cual, se incluyen los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y las distintas formas de familia. En ocasiones, se confunde el interés de los padres con el de los hijos y los intereses con las posiciones, como producto de la confrontación conyugal y/o familiar. Este acuerdo, será el resultado de un proyecto en el que ambas partes consensuan sus posturas y manifiestan sus prioridades, las cuales definen, de cara al futuro. Para lo cual es imprescindible:

- **Reducir los conflictos.** Uno de los principales objetivos que persigue la mediación, se dirige a reducir los temas, derivados de la decisión de ruptura de la convivencia, con el propósito de beneficiar a todos los miembros. Es bien sabido, que la situación de ruptura, produce un importante impacto emocional y estrés en los miembros, especialmente en los menores. Wallestein, J.S. y Kelly J.B. (1980: 19) en su estudio sobre las familias en proceso de divorcio, concluyen que los hijos son con frecuencia testigos de un comportamiento parental que antes no habían visto nunca en la familia. El riesgo de conflicto es grande, y el papel de la mediación, el de procurar reducir el efecto negativo de estos conflictos, antes de que se cronifiquen, y den lugar a litigios judiciales

interminables, o conflictos duraderos. En este sentido, también se cumplen objetivos de prevención. Se trata de devolver a los individuos el papel de actores frente a la situación de su separación desde la perspectiva de reconocer la verdadera naturaleza de su conflicto y que les permitirá conjuntamente buscar las soluciones más idóneas para todas las partes.

- **Reestablecer la comunicación.** La falta de comunicación o una comunicación inadecuada entre las partes, es una de las causas fundamentales del conflicto. La mediación, ha de intentar neutralizar los obstáculos que impiden el diálogo productivo sobre las cuestiones del conflicto, para que los cónyuges puedan negociar y redefinir las cuestiones comunes, como son los hijos, primando el interés del menor y atendiendo a las funciones parentales y necesidades de cada miembro. La mediación puede y debe ayudar a la pareja a elaborar nuevas formas de comunicación que les puedan ser útiles en el futuro.
- **Identificar los puntos específicos del conflicto.** La mediación está orientada hacia los cometidos que hay que cumplir en el desarrollo de las funciones parentales. Es fundamental identificar los puntos comunes. Los proyectos ocultos, los motivos no declarados deber plantearse, para evitar las barreras u obstáculos que impiden una buena comunicación y la perdurabilidad de los acuerdos. De igual forma, es objetivo de la mediación, contribuir a rebajar el la tensión y confrontación, mediante las reglas de comunicación, para que las posiciones de ganador o perdedor en el conflicto se eliminen, apostando por un modelo de ganador-ganador, con una actitud de participación y contribución, ya que, toda negociación, las partes ganan y pierden algo en la resolución del mismo. En mediación, todos ganan.

García García, L., (2003: 20-56) destaca otros objetivos, que también son trascendentes y deben ser tenidos en cuenta de cara al proceso de mediación:

- Ayudar a las partes, en cualquier estado del proceso de ruptura, en su caso, en su tarea de búsqueda en común de una solución voluntaria, aceptable para ambas partes y duradera.
- Conseguir que los mediados puedan ver el problema desde una óptica diferente, comprender el punto de vista del otro.
- Fomentar el tránsito desde posiciones intransigentes –y, por tanto, innegociables– hasta los intereses y necesidades de cada uno, de cara al futuro, que son más dúctiles, flexibles e intercambiables y negociables.

- Reducir los costes emocionales y procesales y la duración del proceso de ruptura frente a los costosos procesos judiciales.
- Promover que se mantenga la relación de cara al futuro.
- Humanizar los procesos, y limitar los efectos negativos que puedan tener sobre todos los implicados, especialmente en los menores, mediante las técnicas de comunicación humana.

1.4.5. Funciones. ¿Qué tareas realiza el mediador familiar?

Las características sustantivas de la mediación determinan en gran medida el perfil profesional del mediador, sus funciones y su deontología. La mediación supone la existencia de un conflicto ante el cual las partes, a través de las relaciones recíprocas, no han llegado hasta el momento a un acuerdo satisfactorio (Romero Navarro, F., 2001: 10-20). El manejo hábil de las relaciones humanas se presenta como algo muy importante para el mediador. En consecuencia con la aceptabilidad de su papel y la voluntariedad de las partes, el mediador ha de actuar devolviendo a las partes en litigio, de forma constante y hábil, el protagonismo que tienen y que deben de armonizar y encauzar en pro de la consecución de los acuerdos. Así pues, el mediador interviene en un escenario complejo en el que está en juego múltiples dimensiones de las relaciones humanas. Trabaja en la resolución de disputas, en orden a ayudar a los participantes a identificar sus emociones, necesidades y pedidos, que favorecen o dificultan la consecución de los acuerdos, así como a identificar también a las personas que se verán afectadas por las decisiones y resultados del proceso mediador. En consecuencia con lo indicado, las funciones específicas del mediador son múltiples, han de responder a las características señaladas, y varían de importancia de acuerdo a la complejidad del proceso y a la intensidad del conflicto, pudiéndose señalar, entre otras, las siguientes:

- Actúa en cuanto mediador y no en razón de otra profesión que le acompañe y siempre desde la neutralidad y la imparcialidad. En tal sentido, el mediador no actúa en cuanto representante ni defensor de ninguna de ambas partes.
- Precisa de la autorización de las partes para intervenir en el proceso de la mediación.
- Ordena el debate negociador posibilitando la intervención de todas las partes en el diálogo.

- Facilita la comunicación y orienta el diálogo de las partes, transformando sus leyendas, acogiendo las emociones, flexibilizando las resistencias y orientando los intereses hacia la consecución de los acuerdos más beneficiosos para las partes en conflicto o, en su caso, para los hijos y para la propia pareja.
- Fomenta y ayuda a desarrollar actitudes que facilitan la negociación y ayuda a las partes a que se orienten hacia la solución del conflicto.
- Orienta su actuación hacia la acción negociadora de las partes en condiciones tales que los acuerdos sean de competencia exclusiva de las partes. Para ello debe de ayudar a las mismas a que, siguiendo los principios de la negociación (Ovejero Bernal, A., 2004: 17), comprendan que negociar no es imponer las ideas de una parte sobre la otra y que ceder no es perder.
- Facilita el análisis del proceso negociador en la sesiones separadas con las partes intervinientes, reuniéndose por separado con cada una de ellas y también con los hijos, en su caso, cuando se considere oportuno. Estas reuniones son confidenciales en tanto en cuanto no coarte la libertad del mediador, ni a la sinceridad entre las partes.
- Interrumpe el proceso cuando observa que no se cumplen las reglas de la mediación, como por ejemplo: si alguna de las partes intenta utilizar la mediación para otros fines, no hayan paralizado el proceso judicial en caso de haberlo iniciado, exista violencia por una de las partes, incapacidad psicológica de alguna de ellas, o se dé alguna causa que a su juicio impida trabajar en un clima de cooperación y de buena fe.
- Clarifica las percepciones: trabaja sobre el nivel de sintonía entre las partes.
- Introduce cambios en las premisas y percepciones de la realidad de cada parte.
- Neutraliza los comportamientos negativos y repetitivos.
- Utiliza la historia del conflicto solamente cuando ello permite clarificar y avanzar.
- Asume, eventualmente, el rol de mensajero entre las partes.
- Crea contextos propicios para la emergencia de soluciones alternativas.
- Facilita cambios de posición sin que ello implique que las partes se sientan en desventaja o perdedoras.
- Asegura que el acuerdo negociado sea correcto y no perjudicial para una de las partes, para lo cual debe controlar que dicho acuerdo se ajuste a los mínimos éticos que se indican, que no sea ilegal; que sea equitativo para las partes, y

resultado de una información veraz basada en la buena fe y sea viable de cumplir (De Diego Vallejo R. y Guillen Gestoso, C., 2006: 72).

- Crea contextos apropiados para escuchar y trabajar con aquellos actores implicados.

La relación de funciones que hemos hecho no hay que entenderla como una lista exhaustiva, ni comprenderla desde un orden de prioridades de unas sobre otras, debido a su enorme complejidad y la dificultad de definirlas en función de los diferentes fines que persiguen. Son interdependientes y complementarias. Actúan a modo de referentes e inspiradores que orientan el quehacer profesional del mediador y señalan la complejidad de esta profesión.

Continuando con el análisis de las funciones del mediador, para García García, L., (2003: 30-46) la función básica es ayudar a las partes a apearse de las rígidas posiciones que les han llevado a estar en disputa, a superar las manifestaciones de éstas más agudas, a fin de que puedan ver el problema desde otro ángulo y negociar situando el punto de mira en los intereses y necesidades de cada uno de cara al futuro, abandonando las posiciones intransigentes ancladas en el pasado. La mediación mira siempre hacia el futuro, neutralizando el pasado. El mediador debe permitir que se manifiesten los sentimientos y las emociones pero bajo unas reglas de comunicación (evitar descalificaciones, interrupciones, etc.). Esta es una de las claves para el éxito en el desempeño de las funciones, el velar para que el conflicto no degenera en violencia, evitando la escalada de hostilidad.

Más pragmática es la propuesta de Touzard, H. (1981: 351-363), reduciendo las funciones de la mediación, a dos aspectos fundamentales:

- La dimensión creadora/renovadora. Es aquella a la que hacemos referencia cuando tratamos de resaltar que toda mediación tiene de hacer nacer, renacer, un lazo que anteriormente o no existía en el sistema de comunicación familiar, o estaba en proceso de extinción. Resulta obvio que la mediación tiene una doble pretensión, en este sentido, que se concreta en su faceta renovadora, por los esfuerzos dirigidos en un primer momento a restablecer la comunicación entre la pareja, que frecuentemente se encuentra deteriorada, y por tanto, hace imposible cualquier tipo de intercambio constructivo. Y en su faceta creadora, cuando se dirige a establecer un compromiso de acción ulterior, para llevar a la práctica los

acuerdos desde un modelo de responsabilidad parental compartida, entendida, como la fórmula idónea para la negociación en mediación.

- La dimensión preventiva/reparadora, que incide en su carácter preventivo, cuando lo que se destaca es su posibilidad de anticiparse a futuros conflictos, y repara o da respuesta a los ya existentes. La mediación incluye estos aspectos señalados por Tourzard, puesto que puede y debe intervenir en todo momento en el que sea necesario a lo largo del proceso de ruptura. Antes, cuando los miembros han decidido el divorcio, a lo largo del proceso judicial, por propia iniciativa, o de los letrados o jueces, solicitando la suspensión temporal del proceso judicial y después del divorcio cuando se renegocian los incumplimientos de los acuerdos o bien los cambios o circunstancias nuevas que puedan aparecer después de los mismos.

Según lo expuesto, hemos conseguido conocer cuales son los objetivos de la mediación, sus características y funciones, que definen la materia de estudio de la mediación y su marco disciplinar. Sin embargo, tanto avance en los conocimientos de mediación, no han permitido que existan criterios uniformes en los aspectos esenciales de la misma, es decir, su epistemología y marco disciplinar. “No cabe duda que la diversidad de opiniones y tendencias es enriquecedora, pero en este caso esta multiplicidad de pareceres se da en los pilares básicos, en lo esencial de una intervención, convirtiéndose en una diversidad perniciosa ya que de alguna forma limita las posibilidades de crecimiento e implantación de esta nueva especialidad”. (Antón Millán, M.T., 2000: 224-225).

1.5. El marco legal como fundamentación de la mediación familiar

Existe un amplio desarrollo legislativo, según países y regiones, que viene a proteger y a ordenar la figura de la mediación, y más especialmente la mediación familiar, como ha sucedido en España a través de los gobiernos autonómicos que han legislado sobre esta materia. En relación a este apartado nos vamos a centrar en tres puntos: los precedentes de la Unión Europea, el Ordenamiento del Estado Español y de las Comunidades Autónomas.

1.5.1. Fundamentos Legales en Europa

Para los Estados de la Unión Europea son de particular importancia tres documentos que han ido apareciendo de forma sucesiva:

- La Recomendación número R(98)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros.
- El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas, de diecinueve de abril de dos mil dos.
- La Directiva Europea 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

En la Unión Europea, es reciente la incorporación de la mediación. Cada vez es más necesario que se tomen medidas específicas transfronterizas, en consonancia con la autorregulación de los distintos países, conforme a dos principios básicos:

- Subsidiariedad. En aquellos espacios legales donde no alcancen los estados miembros.
- Proporcionalidad. Ninguna acción de la Comunidad podrá exceder más de lo necesario.

El creciente interés en el contexto europeo por la mediación familiar, se manifiesta en la Recomendación de 21 de enero de 1998⁴², del Comité de Ministros del Consejo de Europa. En ella, reconociendo el aumento de los litigios familiares y la necesidad de mejorar la comunicación, se insta a los estados miembros a instituir o promover la mediación familiar o, en su caso, reforzar su papel, al reconocerla como un

⁴² Recomendación N° R (98)1 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar. Adoptada por el Comité de Ministros en la reunión 616 de los Delegados de Ministros celebrada el 21 de enero de 1998).

medio apropiado para la resolución de conflictos en su art. 11. La Recomendación número R(98)1 recomienda a los Estados miembros instituir y promover la mediación familiar o, en su caso, reforzar la mediación familiar existente. Subraya la eficacia de esta institución y señala entre otros beneficios la mejora de la comunicación entre los miembros de la familia, la reducción de los conflictos entre las partes en desacuerdo, el favorecer convenios amistosos y el mantenimiento de relaciones personales entre padres e hijos.

Posteriormente la Comisión de la Comunidad Europea, el 19 de Abril de 2002, reconoce la mediación como un método efectivo para pacificar los conflictos familiares y presenta el Libro Verde sobre modalidades de alternativas de resolución de conflictos. El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas recoge el mandato político que el Consejo dirige a la Comisión a presentar “Un libro verde que recapitule la situación (de la ADR) e inicie una amplia consulta con miras a la preparación de las medidas concretas que convenga adoptar”. “El Objetivo de la consulta pública sobre el Libro Verde es recoger tanto las observaciones generales de los medios interesados como las reacciones específicas a las cuestiones que en él se plantean”. “Dichas cuestiones son de orden jurídico y se refieren a los elementos determinantes de los procesos de ADR, como son las cláusulas de recurso a las ADR, los problemas que plantean los plazos de prescripción, el requisito de confidencialidad, la validez de los consentimientos, la eficacia de los acuerdos derivados de ADR, la formación de los terceros que intervienen en el proceso, su acreditación y su régimen de responsabilidad”.

La última norma, 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, tiene una vital importancia, precisamente, por su rango en la Jerarquía Normativa, al tratarse de una Directiva, lo cual, eleva la mediación a una consideración relevante en el Derecho Europeo, aunque decepciona en su contenido por lo conciso del texto, quedando pendientes muchas cuestiones como los ámbitos de la mediación, la formación explícita de los mediadores, derechos y deberes, etc. Quizás por la dificultad de buscar la proporcionalidad y un “café para todos” sin contradecir o invadir las competencias legislativas de los estados miembros. La gran aportación de esta Directiva, es el reconocimiento explícito a la efectividad de la mediación, institucionalizándola como una alternativa extrajudicial eficaz para todos los estados miembros. Así, en el apartado 5 tipifica: “la presente directiva debe contribuir al

correcto funcionamiento del mercado interior, en particular en lo referente a la disponibilidad de servicios de mediación”. Y en el 6: “la mediación puede dar una solución extrajudicial económica y rápida a conflictos en asuntos civiles y mercantiles, mediante procedimientos adaptados a las necesidades de las partes”. Conscientes de las limitaciones del texto, donde dedica más contenido a los aspectos mercantiles y de consumo que a la mediación familiar y de la ambigüedad que supone la referencia a asuntos civiles y mercantiles (mediación familiar y mediación en consumo). Por su parte, el art. 7 insta a una legislación marco, que aborde, en particular los aspectos fundamentales de la mediación en el proceso civil, esto es, la mediación familiar. En nuestra opinión deberán los estados miembros, conforme a lo establecido en esta Directiva, regular una Ley Marco de Mediación Familiar común a todo el territorio nacional.

Concluimos que la Directiva es un gran avance jurídico y el impulso necesario para el reconocimiento de la mediación, instando a los distintos estados a legislar en la materia, pero es demasiado concisa en lo que a mediación familiar se refiere y mucho más explícita en aspectos mercantiles y de consumo. Lógicamente, como aparece tipificado, el texto viene a sumar a los ya publicados con anterioridad, que fueron hitos legislativos en cuanto al contenido, y no al rango. Nos referimos a las cotejadas, Recomendación nº (98) 1 y al libro verde sobre modalidades de alternativas de resolución de conflictos.

1.5.2. Fundamentación Legal Estatal

En España no existe una Ley de carácter estatal que regule la Mediación, aunque el Ordenamiento Civil Español no lo prohíbe, sino más bien da pie a que el juez pueda paralizar el procedimiento contencioso y remitir a la mediación familiar, si las partes así lo consideraran. Hasta ahora se venía utilizando el artículo 158.4 del Código Civil, en el sentido de la reforma de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, como norma que faculta al juez para adoptar cualquier clase de medidas para apartar al menor de riesgos o peligros

Las respuestas que han dado las leyes civiles al matrimonio y la familia, han estado socialmente condicionadas, y por consiguiente, con la evolución de la sociedad se ha reformado la Ley 30/1981, de 7 de julio de Divorcio, con una nueva orientación de

la familia, desde un modelo más diverso y plural, acorde a los nuevos cambios sociales y valores del siglo XXI.

Como decimos, las reformas legales emprendidas a partir del 2005⁴³, han supuesto un cambio en el paradigma respecto al tema en que veíamos el matrimonio y el divorcio, haciendo uso de la nueva construcción social del matrimonio y divorcio y sobre todo agilizando y reduciendo el proceso del mismo. La Ley 15/2005, de 8 de julio por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en Materia de Separación y Divorcio, se refiere a la libertad como valor superior en el ordenamiento jurídico, que debe aparecer reflejado en el divorcio y se estima el respeto al libre desarrollo de la personalidad admitiendo la disolución del matrimonio por divorcio sin necesidad de la previa separación de hecho o judicial.

Hábilmente consciente el legislador de la rapidez del proceso y la consiguiente necesidad de establecer acuerdos, se sientan las bases para un marco jurídico nacional de comienzo y se insta a las partes a alcanzar una solución consensuada en los temas objeto de litigio, de una forma rápida y efectiva, centrando estos acuerdos en la parentalidad y aquellas cuestiones pendientes en común de los miembros de la pareja, eliminando las causas y motivos que han conducido a la ruptura, que quizás era el punto que la anterior ley desarrollaba en profundidad, superando de esta forma, el antiguo modelo de la separación-sanción. Así la Ley 15/2005 explicita en su exposición de motivos, la importancia de la Mediación en situaciones de separación y divorcio, manifestando: “las partes pueden pedir en cualquier momento al Juez la suspensión de las actuaciones judiciales para acudir a la mediación familiar y tratar de alcanzar un solución consensuada en los temas objeto de litigio”. Otorga una importancia central a la mediación, contemplando la intervención judicial como segundo recurso, expresando textualmente: “La intervención judicial debe reservarse para cuando haya sido imposible el pacto o el contenido de las propuestas sea lesivo para alguna de las partes”.

El citado texto legal es crítico con el modelo jurídico de separación-sanción, apostando por un nuevo modelo basado en la libertad de las partes y la comunicación. Así de forma implícita refuerza el papel de la mediación: “se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador, imparcial y neutral”⁴⁴.

⁴³ Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación y Divorcio BOE nº 163 de 09-07-2005.

⁴⁴ Vid. La exposición de motivos de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en Materia de Separación y Divorcio.

De gran trascendencia, por su rango y especificidad en materia de mediación familiar intergeneracional y en la atención a personas en situación de dependencia, es la reforma del Código Civil en su art. 68 manifiesta: “Los cónyuges están obligados a vivir juntos, guardarse fidelidad y socorrerse mutuamente. Deberán además compartir las responsabilidades domésticas y el cuidado y atención de ascendientes y descendientes y otras personas dependientes a su cargo”. Este artículo obliga a cumplir con las funciones parentales y con los ascendientes, lo cual, puede ocasionar conflictos de intereses entre las partes y de ahí la necesidad de la mediación familiar como estrategia para la solución de los conflictos que de estas responsabilidades puedan surgir.

Por todas estas razones, la mediación se fundamenta como alternativa eficiente para gestionar los procesos de divorcio, rupturas y conflictos familiares, estableciendo que las partes en cualquier momento pueden pedir al Juez la suspensión de las actuaciones judiciales para acudir a la mediación familiar y tratar de alcanzar una solución consensuada en los temas objeto de litigio. La intervención judicial debe reservarse para cuando haya sido imposible el pacto, o en contenidos específicos o lesivos para los menores. Asimismo, con el fin de reducir las consecuencias derivadas de la separación y divorcio para todos los miembros de la familia, y mantener la comunicación y el diálogo para una mejor protección del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares, por vía de mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral.

1.5.3. Qué entendemos por matrimonio legal

“El matrimonio es la unión marital de varón y mujer entre personas legítimas, que retiene una comunidad indivisible de vida. Pese a las diferencias actuales, esta ha sido el nervio central de toda la tradición jurídica de la cultural occidental”. El matrimonio es la unión. El término unión hace referencia a la vinculación social y de justicia entre dos yo personales ya ala unidad en los aspectos conyugales de sus naturalezas. Es la unión marital, con este adjetivo se califica el carácter matrimonial de dicha unión, aunque la dimensión de distinción sexual, ha sido reformada con la introducción del matrimonio homosexual, de la última reforma civil, a la que hacemos en adelante, entre personas legítimas (contraídas por quienes son capaces) que retiene una comunidad indivisibles de vida, con lo que aludimos a la exclusividad de la unión y su indisolubilidad (Villadrich, P.J., 1997: 158-161).

1.5.4. El conflicto familiar en el Derecho Civil: efectos derivados de las crisis matrimoniales

Las situaciones de crisis matrimonial se desglosan en tres situaciones: separación, divorcio y nulidad. La separación es la ruptura de la convivencia matrimonial que no afecta al vínculo conyugal y requiere la adaptación del régimen jurídico del matrimonio y de la patria potestad, en su caso, a la nueva situación en la que se encuentran los cónyuges. La separación ha sido actualmente modificada por la Ley 15/2005, 8 de julio, que ha derogado las causas de separación.

La separación de hecho es la situación de ruptura de la convivencia conyugal, que no ha sido tramitada ante la autoridad judicial. Por su parte, la separación judicial es la decretada por la autoridad judicial (art. 81 C.C). La separación judicial puede ser convencional: a petición de ambos cónyuges o uno con el consentimiento del otro, una vez transcurridos tres meses desde la celebración del matrimonio (art. 81.1.º) o unilateral: a petición de uno solo de los cónyuges, una vez transcurridos tres meses desde la celebración del matrimonio, salvo que se acrediten malos tratos (art. 81.2º), donde no se exige plazo alguno.

Los efectos de la separación se refieren a las medidas que tienden a adaptar el régimen jurídico del matrimonio y de la patria potestad a la nueva situación de los esposos separados (art. 83 CC). Entre dichas medidas cabe destacar la suspensión de la vida en común, la imposibilidad de vincular bienes del otro cónyuge en el ejercicio de la potestad doméstica, inaplicación de la presunción de paternidad, no reconocimiento de derecho legitimario –en la sucesión testada e intestada– al cónyuge viudo, separado judicialmente o de hecho (art. 834 CC tras la reforma de 2005).

La reconciliación supone la reanudación de la vida matrimonial, por lo que se pone término al procedimiento de separación (art. 84 CC). Supone un acuerdo entre los cónyuges que ha sido considerado como negocio jurídico de Derecho de Familia de carácter bilateral. La voluntad ha de prestarse libre y conscientemente, por lo que se aplicarán las reglas sobre los vicios de la voluntad. La reconciliación deja sin efecto ulterior lo resuelto en él, pero ambos cónyuges separadamente deberán ponerlo en conocimiento del Juez que entienda o haya entendido el litigio.

El matrimonio se disuelve, sea cual fuere la forma y el tiempo de su celebración, por la muerte o la declaración de fallecimiento de uno de los cónyuges y por el divorcio

(art. 85 CC). En los casos de disolución el matrimonio es válido desde el principio, frente a la nulidad matrimonial.

El art. 86 CC señala que se decretará judicialmente el divorcio, cualquiera que sea la forma de celebración del matrimonio, a petición de uno solo de los cónyuges (de manera unilateral), de ambos o de uno con el consentimiento del otro (de manera consensual), cuando concurren los requisitos y circunstancias exigidos en el art. 81. La acción de divorcio se extingue por la muerte de cualquiera de los cónyuges y por su reconciliación, que deberá ser expresa cuando se produzca después de interpuesta la demanda. La reconciliación posterior al divorcio no produce efectos legales, si bien los divorciados podrán contraer entre sí nuevo matrimonio (art. 88 CC). La disolución del matrimonio por divorcio sólo podrá tener lugar por sentencia que así lo declare y producirá efectos a partir de su firmeza. No perjudicará a terceros de buena fe sino a partir de su inscripción en el Registro Civil (art. 89 CC).

El art. 73 CC alude a las causas de nulidad del matrimonio cualquiera que sea la forma de su celebración: matrimonio celebrado sin consentimiento matrimonial, matrimonio contraído sin la intervención del Juez, Alcalde o funcionario ante quien deba celebrarse, o sin la de los testigos, matrimonio celebrado por error en la identidad de la persona del otro contrayente o en aquellas cualidades personales que, por su entidad, hubieren sido determinantes de la prestación del consentimiento, etc.

La declaración de nulidad significa que no ha existido matrimonio y, por tanto, no ha producido efectos. Ahora bien, la declaración de nulidad matrimonial no invalidará los efectos ya producidos respecto de los hijos y del contrayente o contrayentes de buena fe (art. 79 CC). Los hijos se considerarán matrimoniales y seguirán produciéndose los efectos legales derivados de las relaciones paterno-filiales (patria potestad, alimentos, apellidos, derechos sucesorios, etc.).

Efectos derivados de la crisis matrimonial. Ante la situación de crisis matrimonial los cónyuges pueden solicitar medidas provisionálsimas que son las que se adoptan con anterioridad a la presentación de la demanda de nulidad, separación o divorcio. Presentada la demanda en un plazo de 30 días, estas medidas se convierten en provisionales (art. 104 CC).

Las medidas provisionales solicitadas con la interposición de la demanda de nulidad, separación y divorcio constituyen el estatuto jurídico del matrimonio mientras dura el pleito (art. 103 CC): medidas respecto de los hijos (guarda y custodia y el

derecho de visitas), vivienda y ajuar familiares, contribución a las cargas del matrimonio, sobre los bienes gananciales que, previo inventario, se hayan de entregar a uno u otro cónyuge y las reglas que deban observar en la administración y disposición, así como en la obligación de rendición de cuentas sobre los bienes comunes o parte de ellos que reciban y los que adquieran en lo sucesivo y sobre el régimen de administración y disposición de aquellos bienes privativos que por capitulaciones matrimoniales y escritura pública estuvieran especialmente afectados a las cargas del matrimonio.

Los efectos y medidas anteriormente señaladas terminan, cuando sean sustituidas por los de la sentencia estimatoria o se ponga fin al procedimiento de otro modo (art. 106 CC), acordándose las medidas definitivas.

El convenio regulador. El convenio regulador deben presentarlo los cónyuges junto a la demanda de separación o de divorcio (art. 90 CC). Es un contrato celebrado entre los cónyuges y aprobado judicialmente. Si no hay acuerdo entre los cónyuges, el Juez adoptará una serie de disposiciones subsidiarias en las sentencias de separación, nulidad y divorcio (art. 91 CC).

El convenio mínimo del convenio regulador es el siguiente:

- Respecto de los hijos señalará el progenitor que guardará y custodiará a los menores y el régimen de comunicación y estancia de los hijos con el progenitor que no viva habitualmente con ellos.
- La atribución del uso de la vivienda y ajuar familiar.
- La contribución a las cargas del matrimonio y alimentos, así como sus bases de actualización y garantías en su caso.
- La liquidación, cuando proceda, del régimen económico del matrimonio.
- La pensión compensatoria por desequilibrio económico en separación o divorcio y una indemnización en los casos de nulidad, si proceden.

No cabe la aprobación judicial del convenio regulador (art. 90.2 CC) en el caso de que sea dañoso para los hijos o perjudique gravemente a uno de los cónyuges (*v. gr.*, la imposición del lugar de residencia a uno de los cónyuges, el establecimiento de una cláusula de no convivencia del cónyuge al que se le ha atribuido el uso de la vivienda familiar con otra persona). La denegación de los acuerdos habrá de hacerse mediante resolución motivada y en este caso los cónyuges deben someter a la consideración del juez una nueva propuesta para su aprobación, si procede en el plazo de 10 días (art. 777

LEC). El convenio regulador produce efectos jurídicos desde que es aprobado judicialmente.

Las medidas que el Juez adopte en defecto de acuerdo, o las convenidas por los cónyuges, podrán ser modificadas judicialmente o por nuevo convenio cuando se alteren sustancialmente las circunstancias (art. 90.3 CC). El procedimiento de modificación las medidas definitivas se regulan en el art. 775 LEC.

En cuanto a la modificación de medidas definitivas por acuerdo entre las partes hay que señalar que los contenidos de la sentencia relativos a los efectos económicos entre los cónyuges son susceptibles de modificación posterior por acuerdo entre ellos y sobre ese acuerdo puede recaer homologación judicial (establecimiento o supresión de una pensión compensatoria, modificación de la liquidación de la sociedad de gananciales...). Los contenidos de la sentencia relativos a los hijos menores también pueden ser modificados por acuerdo entre los progenitores, precisándose la preceptiva aprobación judicial, *v. gr.*, la modificación del régimen de visitas acordado, ya que resulta impracticable. En este caso el Juez modificará la medida adoptada, siempre que el nuevo acuerdo no sea dañoso para los hijos.

Respecto de la modificación de medidas definitivas por decisión judicial, a petición de uno solo de los cónyuges, la nueva petición tendrá como causa de pedir hechos distintos a los existentes en el momento de su establecimiento –alteración sustancial de las circunstancias–. En este sentido cabe la modificación de la guarda, alimentos a los hijos (supresión, modificación de la cuantía), régimen de visitas, atribución de la vivienda y ajuar familiares, pensión compensatoria.

1.5.5. Leyes Nacionales que hacen referencia a la Mediación Familiar

Los últimos avances normativos acontecidos en nuestro país, hacen referencia a la mediación de forma implícita. Al tipificar en el desideratum de estos textos legales, cuestiones relativas a los conflictos intergeneracionales, de conciliación de la vida familiar y de mediación en el origen, concluimos, que de forma implícita se refieren a la mediación familiar, extendiendo sus destinatarios a las familias con personas dependientes, familias con hijos adoptados por la vía internacional, y a las dificultades de conciliación de la vida familiar y laboral. Esta realidad ha posibilitado, que, en sintonía con el resto de países europeos, la mediación familiar, no sólo tenga como objeto de atención los conflictos derivados de separación y divorcio, proliferando su

objeto de estudio, y sus posibilidades de actuación. Cabe recordar, que estas Leyes son posteriores a las primeras leyes de mediación familiar, y paralelas a los avances normativos europeos, de ahí, su influencia directa y paralelismo.

En este sentido, comenzamos con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, donde se da un salto cualitativo en las relaciones familiares, superando el tradicional paradigma familista, pasando el cuidado de personas dependientes a ser una función externa a la familia, y no una obligación implícita: “el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad y ligadas a la falta o pérdida de autonomía física, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía persona”. Este artículo implica, que al tener reconocidos estos derechos y servicios, las personas discapacitadas y dependientes, se deberá negociar con las familias, los conflictos derivados con los cuidadores, repartos de tiempo o respiro familiar de los miembros de la familia implicados, etc. Precisamente las leyes de mediación familiar de última generación (Andalucía, País Vasco) hacen referencia explícita a las personas dependientes y/o discapacitadas, debido a su proximidad temporal.

Siguiendo en el ámbito del Estado Español (García Longoria y Serrano, M.P., 2006: 331-344) la Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal y del Reglamento de 30 de julio de 2004 se destacan como funciones del Equipo Técnico⁴⁵: “prestar asistencia profesional desde el momento de la atención y realizar las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado”. Y en su art. 5 se pone de manifiesto, que si la víctima se mostrase conforme a participar en la mediación, el equipo técnico citará a ambas partes para la conciliación. Así, se fundamenta la mediación en el ámbito de la mediación penal con menores, aunque no queda claro si se refiere a mediación o conciliación, como fórmula de resolución de conflictos, desde el momento en que ambas partes lo eligen, pero es la víctima la que tiene la última decisión en cuanto a realizar la mediación, con lo cual hay una libre elección de las partes restringida.

⁴⁵ Vid. Los arts. 4 y 5 del cap. II art. 4 punto 1 de la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal y el Reglamento de 30 de julio de 2004.

Novedosa también resulta en este sentido la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, en su art. 14.8 tipifica: “el establecimiento de medidas que aseguren la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar de las mujeres y hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las labores domésticas y en la atención a la familia”. Deducimos, que surgen nuevos conflictos familiares entre dos partes, que precisan de un tercero o mediador para su resolución. Por un lado, los conflictos que surgen en el seno de la familia, con el reparto de tiempos, tareas y funciones familiares, que pueden derivar en conflictos más graves o crónicos. La mediación en este caso puede ayudar a negociar la conciliación de la vida laboral y familiar, previniendo futuras rupturas, es decir, con una función preventiva. Por otra parte, se encuentran los conflictos en las empresas, como consecuencia de la aplicación de esta ley. Independientemente del papel de sindicatos y agentes sociales (su función sería la de arbitraje), la mediación en la empresa puede buscar acuerdos entre trabajadores y empresas, para la aplicación de esta ley y el disfrute de estos derechos de las mujeres trabajadoras, en la aplicación de los denominados planes de igualdad.

Por último señalar la Ley 54/2007, de 28 de diciembre de Adopción Internacional. En su art. 12 explicita el Derecho a conocer los orígenes biológicos. “Las personas adoptadas, alcanzada la mayoría de edad o durante su minoría de edad representadas por sus padres, tendrán derecho a conocer los datos que sobre sus orígenes obren en poder de las Entidades Públicas españolas, sin perjuicio de las limitaciones que pudieran derivarse de la legislación de los países de que provengan los menores. Este derecho se hará efectivo con el asesoramiento, la ayuda y mediación de los servicios especializados de la Entidad Pública de Protección de Menores u organizaciones autorizadas para tal fin. Las Entidades Públicas competentes asegurarán la conservación de la información de que dispongan relativa a los orígenes del niño, en particular la información respecto a la identidad de sus padres, así como la historia médica del niño y de su familia. Las Entidades colaboradoras que hubieran intermediado en la adopción deberán informar a las Entidades Públicas de los datos de los que dispongan sobre los orígenes del menor.” Reconoce explícitamente la figura de la mediación como método efectivo, para negociar conjuntamente con las partes (padres, menor y entidades públicas) el origen sociocultural del menor. Es lo que se empieza a denominar como mediación en el origen, es decir, entablar canales de comunicación e intercambio cultural, entre la cultura de origen del menor y la de la

familia adoptante o nueva situación. Las últimas leyes de mediación (País Vasco, Andalucía y Cataluña), y Castilla-La Mancha, también hacen referencia a la adopción internacional, con lo cual, se abre una nueva área de actuación, denominada mediación intercultural y del origen, y unos nuevos destinatarios para la mediación, los menores adoptados en el ámbito internacional y sus familias.

1.5.6. Fundamentación legal específica: Las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar

Hasta el momento existen once Comunidades Autónomas que han promulgado leyes de mediación familiar, como son: Cataluña: Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar; Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar; Valencia: Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar; Canarias: Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar, reformada por la Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril; ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla- La Mancha; Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, Ley 18/2006, de 22 de noviembre de Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares; Ley 1/2007, de 21 de Febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid; Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de Marzo de Mediación Familiar; Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco, Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía; Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña.

“El preámbulo de las diferentes leyes que sobre mediación familiar han elaborado y puesto en funcionamiento varias comunidades autónomas de España, suelen citar los textos legales europeos como referencia” (Romero Navarro, F., 2005: 168-177). En la década del 2000, casi veinte años después de la Ley del Divorcio, y con dos décadas de retraso con respecto a Europa, comienza el desarrollo normativo autonómico en materia de Mediación Familiar, que viene a dar respuesta al vacío legal existente en nuestro país en cuanto a conflictos y mediación se refiere. La Ley 1/2001 de Mediación Familiar de Cataluña, de 15 de marzo, fue la primera del Estado Español, dando respuesta por primera vez, a la necesidad de regular la posibilidad de que un juez pueda remitir a las partes en conflicto a una persona o entidad mediadora.

A partir de esta norma, se produjo la extensión legislativa a muchas de las comunidades autónomas, con los consiguientes decretos de desarrollo de la Ley, proporcionando un marco jurídico que otorga a la mediación un nuevo estatus en nuestro sistema de resolución de conflictos y de intervención social. De ser una absoluta desconocida entre nosotros, de la que únicamente teníamos referencia indirecta de otros países o bien experiencias concretas en algunas ciudades españolas, hemos pasado a contar con textos legales que regulan el ejercicio, reconocen la condición profesional de las personas mediadoras y señalan un camino para introducir dicha técnica convencional en los sistemas clásicos de resolución de disputas (Hernández Pérez, J., 2003: 268).

Actualmente está regulada en doce de las diecisiete comunidades autónomas (Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Islas Baleares, Madrid, Asturias, País Vasco, Andalucía y Cataluña) con un desideratum bastante homogéneo, aunque con ciertas especificidades y diferencias en algunas cuestiones concretas, que a continuación exponemos desde nuestra valoración comparativa y teniendo en cuenta el carácter pragmático, que a nuestro entender necesita la mediación y/o el mediador/a.

En las doce Leyes se hace referencia a la mediación, como una alternativa voluntaria a los procesos judiciales, es decir, como medida extrajudicial, pero difieren en la forma de vinculación. De hecho, la Ley Catalana 1/2001 vincula la mediación, con el Departamento de Justicia de la Generalitat, pero las leyes de Galicia, Valencia, Baleares y Castilla-La Mancha relacionan la mediación familiar con el trabajo psicosocial y con los Servicios Sociales. La última Ley de Mediación de Cataluña 15/2009, sigue vinculando la Mediación con la Justicia, pero reconoce su efectividad y alternativa a la misma, al explicitar que la mediación, pretende evitar la apertura de procesos judiciales e carácter contenciosos, poner fin a los ya iniciados o reducir su alcance, es decir, no solo es un método alternativo y eficaz para la resolución de conflictos, además puede realizarse en procesos judiciales iniciados para reducir su magnitud, y es compatible con las actuaciones judiciales⁴⁶.

Una muestra de lo reciente de estas Leyes y de la materia en general en España, es la pluralidad de definiciones que se toman como punto de partida, quizás derivado de la falta de una ley marco que pueda homogeneizar los conceptos y principales elementos comunes, aunque todas comparten la idea de una solución extrajudicial de conflictos.

⁴⁶ Vid. Ley 15/2009 de Cataluña, art. 1.2.

Algunas leyes amplían notablemente el concepto de mediación familiar, ampliando su ámbito a medida que cronológicamente se desarrollan, incluyendo otras problemáticas familiares e independizando más la intervención de la jurisdicción, como hemos referido (Ley 7/2001 de 26 de noviembre de Mediación Familiar de Valenciana)⁴⁷. La última generación de Leyes, han reconocido también los conflictos derivados de adopciones e internacionales⁴⁸, como es el caso de la Ley 4/2005, de 24 de Mayo de Mediación Familiar en Castilla-La Mancha. Aunque la Ley Valenciana, ya hizo referencia de forma pionera a la mediación en el origen o adopción internacional.

Todas ellas, incluyen, los principios éticos básicos de la mediación familiar, en concordancia con las Recomendaciones Europeas, como son, la imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad, tercialidad y neutralidad.

La regulación de la Mediación, se organiza de forma diferenciada, aunque la mayoría de las Comunidades Autónomas optan por crear un organismo especializado de Mediación. En algunos casos, sin embargo, se regula el papel de los colegios profesionales, de las profesiones sociales relacionadas como la titulación de base para su ejercicio. En otras, por el contrario, al no hacer referencia a los mismos, dejan un vacío legal que abre la puerta a la aparición futuro de colegios profesionales específicos o propios. Es preciso recordar la mayoría de las leyes dejan fuera las mediaciones privadas y libres, centrándose en los supuestos objeto de la Administración Pública.

Existe una cierta homogeneidad en lo que a los Derechos y Deberes que la mediación implica y su régimen sancionador, el procedimiento de su realización y su duración, estimada en torno a los tres meses, es verdad, que en las leyes más recientes se amplía al abanico de posibles destinatarios de la mediación familiar.

En cuanto al perfil del mediador en general, se requiere de una titulación de grado u origen en carreras sociales (Psicología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social y Derecho). Para el ejercicio profesional de la mediación, se requiere una formación de postgrado especializada (en torno a doscientas o trescientas horas de formación específica) y un registro en el organismo de mediación establecido para tal fin o bien en los colegios profesionales de referencia.

⁴⁷ En el art. 13 se establece que podrán solicitar la mediación familiar: Las personas unidas por vínculo conyugal o parientes hasta el cuarto grado, crisis familiares, nulidades, separaciones y divorcios, empresa familiar, adopciones y otros conflictos surgidos en el seno de las familias.

⁴⁸ En el art. 5 se tipifica la mediación familiar internacional, entiende por la misma a aquella, que presente un elemento personal de extranjería, donde se iniciará el procedimiento de mediación familiar internacional que en ningún caso impedirá la aplicación de medidas judiciales

Compartimos con Antón Millán, M.T. (2000: 225) que “por el momento en España, no se ha logrado un acuerdo que permita una normativa común que regule la mediación para todos los ciudadanos del Estado, de tal forma que esta se intentan realizar en el ámbito de las comunidades autónomas”. Cada comunidad elabora su propia ley, encontrándonos con una diversidad perniciososa que afecta a los aspectos básicos de la mediación que requieren de una visión uniforme (concepto, objetivos, formación, destinatarios, etc.).

1.6. Conclusiones

A lo largo de Historia, siempre han existido conflictos y dificultades de comunicación entre las partes para resolverlos. Por esta razón, afirmamos que la Mediación ha existido siempre, es muy antigua y en todas las sociedades tanto occidentales como orientales, han existido alternativas para abordar los conflictos.

En cambio la Mediación profesional es un producto social de la segunda mitad del siglo XX, producto de la sociedad postmoderna. En el análisis diacrónico por las primeras formas de mediación profesional, nos encontramos con las primeras prácticas profesionales en EE.UU. (movimiento A.D.R.) en la década de los setenta. En los ochenta aparece en Inglaterra y Francia. En cambio en España, comienza a instaurarse con dos décadas de retraso, es decir, en los noventa, situando las primeras experiencias en Madrid, Barcelona y País Vasco, con lo cual afirmamos que la incorporación de la mediación en España es muy reciente, y aún se encuentra en su primera fase de instauración.

El proceso de instauración y proliferación de la profesionalización de la Mediación ha sido similar en los países occidentales. En un principio se centraba en abordar los conflictos laborales y posteriormente se extiende al ámbito de los conflictos familiares. Posteriormente, en el caso específico de la Mediación Familiar, se comienza trabajando los conflictos básicos derivados de los efectos del divorcio y/o ruptura. Conforme subyacen las transformaciones sociales en materia de familia, se van incorporando más conflictos familiares, siendo cada vez más específicos y multiformes, con menores, discapacitados, nuevas formas de familia, dependencias, etc. En España aún nos encontramos en la fase de inicio, debido a la reciente incorporación, y a que la mayoría de las actuaciones y normas jurídicas aún se refieren a los conflictos familiares derivados de rupturas matrimoniales, aunque la última generación de leyes, empieza a extender los campos de actuación a otros sujetos destinatarios.

Durante su reciente Historia, la práctica de la mediación en los países en los que está implantada ha demostrado ser un instrumento muy útil para gestionar y abordar la ruptura de pareja, entre otros conflictos. Los acuerdos alcanzados, al ser decididos y negociados por los propios protagonistas, son más satisfactorios y se cumplen con más frecuencia. Por ello, resulta imprescindible continuar investigando tanto la mediación familiar, como los fines que persigue, al tratarse de un fenómeno social inexorable.

Aunque en nuestro país, estamos iniciando un proceso con casi treinta años de retraso con relación a los países pioneros, lo que nos sugiere al menos, no ralentizar el camino que se nos abre. Las razones que refuerzan esta necesidad son:

- Somos herederos de un modelo sociocultural donde ha predominado, por una parte, la beligerancia frente al que opina de forma distinta y, por otra el esquema ganador-perdedor como forma de resolver los conflictos.
- Es necesario promover la cultura del consenso y del acuerdo, lo que supone aceptar un periodo de adaptación al mismo, no exento de contradicciones, ambigüedades o retrocesos en el camino emprendido. Así apostamos por promover el uso de la Mediación en general y la Mediación Familiar en particular y su integración en el tejido de la sociedad española.
- Estamos en una sociedad judicializada, y a la justicia cada vez le resulta más difícil hacer frente a la enorme demanda existente, siendo en ocasiones, ineficaz para resolver los conflictos presentes y futuros, además de resultar más lenta y costosa (menos eficiente) que la Mediación.
- Los protagonistas de los conflictos son capaces por sí mismos de llegar a acuerdos duraderos y le otorgan más validez y efectividad futura a los litigios eligen, frente a soluciones impuestas.

Continuando con nuestro análisis en torno al concepto y el marco disciplinar de la Mediación, concluimos, que no existe un consenso desde las distintas prácticas discursivas en torno al concepto de mediación. El término ha adquirido un carácter polisémico y existe un rico debate en torno a él en Europa, que parece haber contagiado también a los discursos de los autores españoles. Por esta razón, al encontrarnos en un Estado de Derecho, consideramos que el concepto de Mediación más consensuado y legitimado, es el que definen las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar. A nuestro entender, la mediación en términos generales, pretende lograr que los diferentes miembros de la familia, acuerden entre sí llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos a partir de la intervención guiada de un profesional utilizando como herramientas las técnicas de comunicación humana.

Como decimos, difícil es precisar que es la mediación, debido a los diversos enfoques que al respecto tienen los autores/as. Por esta razón, entendemos que el concepto de Mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida, al papel de las partes implicadas y al enfoque que se le otorgue a dicho proceso.

Según nuestro análisis documental en torno al debate sobre el concepto de Mediación en la literatura internacional y nacional podemos establecer que:

- Los autores nacionales tiene un concepto más restringido, centrandó en la atención en las rupturas matrimoniales, mientras que los internacionales, al llevar más años desarrollando la Mediación, ofrecen una noción de mediación más amplia (conflictos interfamiliares, intergeneracionales, multiculturales, etc.)
- Hasta el momento, no existe un concepto homogeneizado de Mediación en nuestro país.
- Existe consenso al concebir la Mediación como una alternativa extrajudicial, que a través de la comunicación busca acuerdos duraderos entre partes en conflicto.
- La mediación asegura unos acuerdos satisfactorios y duraderos, frente a otras alternativas de conflicto como el arbitraje y la conciliación. Además favorece el encuentro y la comunicación como objetivos principales.

En cuanto a la definición de mediación en las distintas leyes que se refieren a la misma, podemos llegar a los siguientes acuerdos:

- Todas las leyes específicas, se refieren al ámbito de la Mediación Familiar, sin hacer referencia expresa a otro ámbitos de la Mediación.
- Se reconoce al mediador como interlocutor válido o profesional que facilita la resolución de los conflictos.
- Es una alternativa de resolución de conflictos extrajudicial, excepto en la Ley Canaria y Andaluza donde no se tipifica de forma expresa.
- La mediación familiar, se encuentra referida de forma explícita en las últimas leyes civiles del ámbito autonómico, estatal y europeo, lo cual, le otorga un alto grado de legitimación.

En estas propuestas, por parte de los autores y leyes, también se hace referencia, aunque de forma heterogénea a los ámbitos y sujetos de la mediación. Concluimos que sujetos y ámbitos de la mediación, se encuentran estrechamente ligados, ya que según sea el contexto en que la mediación tenga aplicación, serán unos u otros los actores del proceso. Cabe destacar entre las doce normas jurídicas específicas, las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar de Valencia y País Vasco, por ser las que más desarrollan los ámbitos de la mediación familiar, tipificando los ámbitos de discapacitados, intergeneracionales, dependencias, intra e interfamiliares, entre otros conflictos. Resulta paradójico, que la última generación de leyes, no avanza ni aplica

los cambios, como cabe esperar, con la excepción citada de la Ley del País Vasco. Nos referimos concretamente a la Ley Andaluza y de la Comunidad de Madrid de Mediación Familiar.

Aunque existe cierto grado de institucionalización acerca de que es la Mediación, los sujetos destinatarios y las personas mediadoras, sin embargo, encontramos más frágil la naturaleza y epistemología de la Mediación, que aún no ha constituido un corpus teórico propio, nutriéndose de los saberes de las distintas ciencias sociales relacionadas, con un claro carácter transdisciplinar.

Otro punto débil es la cuestión del código deontológico del mediador, para que una profesión sea reconocida como tal y tenga autoridad ante la sociedad, es importante que tenga regulada y consensuado un código ético que regule la conducta y actuaciones de los profesionales. Pues bien, no existe un código deontológico legitimado del mediador, tan sólo referencias concisas y poco desarrolladas en las doce leyes autonómicas específicas. Los principios éticos más reconocidos y consensuados son el de imparcialidad y confidencialidad, con tímidas referencias a los deberes del mediador, la neutralidad, igualdad, etc. Consideramos necesario un código deontológico nacional y común a todos los profesionales de la mediación en nuestro país, que regule todas sus actuaciones profesionales y proteja los derechos de las personas mediadas, independientemente del código de ética de la profesión de origen del mediador.

Concluimos también que la característica principal de la mediación familiar, es que se realiza entre dos personas que libremente consienten su participación en la búsqueda de una solución final, y que este proceso será conducido por un interlocutor válido y aceptado por ambas partes, que es el mediador. Su objetivo esencial es ayudar a las partes en situación de conflicto, para que busquen un acuerdo duradero y aceptado por las dos partes, teniendo en cuenta las necesidades de todos los miembros, tanto en el seno de la familia como en los miembros o subsistemas relacionados con ella.

Finalizamos estas conclusiones refiriéndonos a la fundamentación legal de la Mediación, que entendemos como fundamental para su proliferación y desarrollo. Pues bien, el avance legislativo ha sido considerable, teniendo en cuenta que en sólo una década existen doce leyes autonómicas específicas, referencias implícitas y explícitas en las últimas reformas civiles y leyes sociales avanzadas del ámbito nacional (Ley de Adopción Internacional, Ley de Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencias, etc.) e hitos legislativos en el ámbito europeo, como la aprobación de la Directiva Europea de 2008/52/CE del Parlamento Europea y del

Consejo de Europa sobre ciertos aspectos de la Mediación en aspectos civiles y mercantiles, que supera el libro verde de la mediación, y otras normas anteriores del Derecho Comparado de menor rango en la jerarquía normativa. La dificultad se encuentra en el déficit democrático que supone, que el desarrollo normativo sea autonómico y europeo, quedando un vacío legal estatal, lo cual hace, que el marco disciplinar, los ámbitos de la mediación familiar y las características o perfil del mediador familiar, sean distintos en los diferentes territorios autonómicos, que cada vez se diferencias más unos de otros. Es por tanto, primordial y necesaria una Ley Estatal de Mediación Familiar que regule esta materia en todo el territorio nacional y equilibre los diferentes territorios.

CAPÍTULO II
Fundamentos para comprender la
Teoría General de la Mediación.
Análisis del Conflicto Familiar y el
Contexto de la Mediación

CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS PARA COMPRENDER LA TEORÍA GENERAL DE LA MEDIACIÓN. ANÁLISIS DEL CONFLICTO FAMILIAR Y EL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN

2.1. Introducción

En este capítulo haremos una revisión en torno a las claves que explican el conflicto social y/o familiar, como base de la mediación. Abordar el tema de la mediación familiar implica estudiar no sólo cómo se aplican los aspectos formales de la mediación, el marco disciplinar, los modelos, sino también estudiar y comprender aquellas características y singularidades que son propias de las familias en general y de las familias en conflicto en particular. En esta clave se sitúa el desarrollo de este capítulo, donde una vez definido lo que entendemos por familia, situamos el contexto social, desarrollando los cambios sociales que acontecen en la familia, para explicar las bases del conflicto familiar como objeto de estudio fundamental de la mediación. A partir de aquí podremos extraer elementos que nos ayuden a determinar el porqué del conflicto familiar y como estos junto con la mediación, son un producto del contexto social que proliferan paralelamente a los cambios sociales que acontecen en nuestra sociedad.

En primer lugar, se analiza las distintas acepciones del concepto de familia desde los diferentes discursos. También se explican los cambios sociales que evolucionan en la misma. En su desarrollo se observa el tránsito de la familia tradicional moderna a la familia postmoderna o actual, pasando de las familias modelo a los diferentes modelos familiares, basados en la multiformidad y pluralidad de formas. En este sentido, se analizan los cambios demográficos en la última década, especificando la evolución y el nuevo escenario de las rupturas de pareja en Europa y España, al tratarse de uno de los pilares básicos de la mediación y en definitiva de nuestro estudio.

Una vez descrito el contexto y los cambios sociales que explican la proliferación de la nueva familia española, es de interés para este trabajo vincularlos con los conflictos familiares, para así adentrarnos en describir que entendemos por conflicto, su naturaleza, describiendo los estudios más significativos al respecto por parte de los principales autores.

Por último continúa analizando específicamente el conflicto familiar y las diferentes modalidades que existen, que indican la materia de estudio y análisis de la mediación familiar. Dentro del conflicto familiar se indica la mediación familiar como la alternativa más eficaz para la resolución de los mismos y el punto de partida en las posibles aplicaciones que en la formación de la mediación se puedan derivar.

2.2. El contexto social. Cambios sociales: el tránsito de la familia moderna a la postmoderna

2.2.1. Hacia una definición de familia

La familia es la célula básica del cuerpo social, la más universal de las instituciones, el agente de integración social por excelencia y en definitiva, el vector de difusión de un idioma, cultura, valores, un modelo de vida. También es la portadora de un patrimonio cultural que deja en todos nosotros su sello. No cabe duda de su importancia, pero sin embargo no existe una definición consensuada la misma. Por esta razón y para aproximarnos al concepto, reflejamos las propuestas de los principales autores/as y fuentes jurídicas.

Comenzamos por el discurso jurídico. Espín Casanovas, D. (2006: 145-156) la define como: “el conjunto de dos o más personas vivientes, ligadas entre sí por un vínculo colectivo, recíproco e indivisible de cónyuge, de parentesco o de afinidad, constitutivo de un modo unitario”. Es una definición poco precisa para los cambios sociales tan acelerados que acontecen e inapropiada para definir a la familia del siglo XXI. Las uniones de hecho no están reflejadas, tampoco las familias reconstituidas o mixtas, ni las uniones del mismo sexo. El concepto jurídico de familia, responde al grupo formado por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como por otras personas unidas por vínculos de sangre o matrimonio o sólo civiles, a los que el ordenamiento impone deberes y otorga derechos. Debido a los cambios en las formas de familia y a las últimas reformas civiles (uniones del mismo sexo, etc.), aunque la familia esté y haya estado presente en la mente de todos desde siempre, es la sociedad la que va a decidir sobre lo que es o no familia, y es el legislador el que se debe limitar a regular con sus normas la idea familiar que los tiempos demanden.

Cuando hablamos de familia jurídica nos queremos referir a la familia que ha sido asumida por el derecho para darle cobertura legal, entendiendo a éste como expresión de una decisión política de ordenar el conjunto de relaciones que se dan en una sociedad concreta. Y como toda decisión política implica necesariamente una selección de conjunto de las relaciones sociales que deben tener cabida en el ordenamiento jurídico: son aquellas que interesan para el modelo que se pretende, que para el caso de la familia, se traduce en identificar el tipo o tipos de organizaciones familiares que deben ser objeto de protección y regulación (Valpuesta Fernández, R., 2006: 2418).

Una de las autoras más significativas de la Sociología de la Familia, Inés Alberdi (1995: 11-15) la conceptualiza como: “Dos o más personas unidas por el matrimonio o la filiación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen conjuntamente una serie de bienes”. Alberdi, especifica la función social en la economía. No la compartimos, ya que las necesidades socio-afectivas en nuestra sociedad se satisfacen fundamentalmente a través de la familia, de ahí su importancia, aunque no podemos obviar la aportación de esta definición, ni olvidar en el momento histórico donde se desarrolla. Más explícita en este sentido es M.^a Ángeles Durán (1988: 11-22), que viene a discernir la definición de Alberdi, al distinguir familia de hogar. Así dice: “Los hogares tienen una función económica y es donde los individuos reciben sus bienes y servicios. En cambio la familia, tiene una red de relaciones y funciones más extensa que engarza tiempo pasado y tiempo futuro”. Tampoco nos parece que esta definición refleje la realidad. No incluye todas las formas de familia y de hogares, reconociendo las relaciones interpersonales de la familia y diferenciando las funciones sociales de las económicas.

En un intento clarificador, consultamos el Diccionario de Sociología, precisamente porque incluye la realidad social, más allá de las cuestiones etimológicas del diccionario de la lengua: “Grupo social constituido por personas vinculadas por la sangre, el matrimonio o la adopción, caracterizado por una residencia común, cooperación económica, reproducción y cuidado de la descendencia” (Giner, S. 2006: 89). Nos aproximamos un poco más que en las nociones anteriores, pero como la familia es una institución tan dinámica, aún resulta difícil concebir todas las formas de familia en esta definición.

Teniendo en cuenta, las características de la familia posmoderna, proporcionamos una definición propia, fruto de nuestra revisión de la literatura acerca de la Sociología de la familia. Entendemos la familia como la institución basada en lazos de relación del matrimonio, descendencia o adopción constituida por padres, no necesariamente casados, y sus hijos, unidos y fortalecidos por el amor y el respeto mutuo. Haciendo el concepto más elástico, la concebimos como el conjunto de personas que comparten unas necesidades afectivas. Desde esta concepción si estarían reflejadas las nuevas formas de familia (uniones de hecho, reconstituidas, etc.), aunque resulta difícil en una sola definición reflejar la familia actual española, con una multiformidad tan inusitada.

Es de vital importancia añadir al concepto, que la familia cumple unas necesidades sociales. Los individuos se constituyen en familia porque necesitan cubrir las, tanto en la etapa de infancia y adolescencia, como en la vida adulta, la familia cumple las siguientes funciones sociales:

- La familia junto con la sociedad son el medio por el que surge la identidad personal y se construyen los valores y normas.
- Es el vehículo conductor de los fenómenos externos, a través de los cuales son objetivados, solidificados y socializados los significados de normas y valores.
- Socialización de los hijos. Representa uno de los principales agentes de socialización. Nos enseña a vivir en sociedad y a ser seres sociales.
- Estabilidad psíquica y emocional adultos, con la satisfacción de las necesidades emocionales, afectivas y/o psicológicas.

Los últimos debates y planteamientos discursivos, reformulan estas funciones, cuestionando su papel en lo referente al aprendizaje de normas y valores. Sí existe consenso en las dos últimas funciones. Independientemente de la forma de familia o modelo, sigue cumpliendo un papel fundamental en la socialización de los hijos y la estabilidad emocional de los adultos. La familia de hoy se concibe de nuevo como uno de los principales vectores para la integración social, debido al hecho de que otras instituciones como el trabajo o la escuela, ya no garantizan esta función en muchos casos (Dortier, J. F. 1994: 49). Sigue siendo el colchón que sustenta los problemas sociales, la que responde a las dificultades sociales con las que se encuentra una parte creciente de la población, cuando no lo hace el Estado. Compartimos con Iglesias de Ussel, J y Meil, C. (2001: 55-69) que la familia no es sólo una institución destinataria de medidas de protección social y servicios sociales, también desempeña actividades y cumple funciones sociales entre sus miembros. De hecho, actualmente, es el paraguas donde se sustentan muchos de los desajustes sociales derivados de los nuevos cambios sociales, y previene o erosiona situaciones de exclusión y/o riesgo social. “Estos servicios, sustituyen a veces a los que suministran las propias redes públicas (hospitales, servicios de empleo, etc.) y constituyen un elemento básico de la organización social. En ningún país ni sistema político, ninguna institución estatal supe por completa la acción familiar.” (Alemán Bracho, C., 2005: 105 *cit en* Ussel y Meil, 2001).

Una vez definida la familia como punto de partida, entendemos que se trata de un concepto muy amplio, que necesita precisar todas sus dimensiones, debido a la pluralidad manifiesta que vislumbra la familia postnuclear del Siglo XXI, con el fin de clarificar el análisis posterior. Así, definimos las distintas acepciones vigentes sobre el término de familia, siguiendo el estudio de Quintero Velásquez, A.M. (2007: 59-67):

- **Familia extensa.** Integrada por miembros de más de dos generaciones, donde los abuelos, los tíos y otros parientes comparten la vivienda y participan en el funcionamiento familiar. Es la ampliación de las relaciones de consanguinidad y de alianza desde el núcleo a los colaterales por consanguinidad y afinidad, parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales repartidos entre tres y hasta cuatro generaciones.
- **Familia funcional o flexible.** Caracterizada porque logra satisfacer las necesidades de los individuos que la conforman, con límites claros, flexibles y permeables entre sus miembros.
- **Familia nuclear o nuclear-conyugal.** Constituida por el hombre y la mujer, o dos mujeres u hombres, los hijos, unidos por lazos de consanguinidad que conviven el mismo hogar y desarrollan sentimientos de afecto, intimidad e identificación. Se diferencia de la extensa en la reducción del número de miembros.
- **Familia homoparental.** Relación estable de hecho o matrimonial entre dos personas del mismo sexo, que tienen hijos por intercambios de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o procreación asistida. Reivindica una sexualidad no procreadora entre la pareja. A diferencia de las demás configuraciones familiares, sus relaciones no son de reproducción, pero no excluye su capacidad o disponibilidad para ejercer la parentalidad. Cumple las funciones básicas de la familia, al igual que las otras tipologías, aunque es de nuevo tipo.
- **Familias biculturales o multiculturales (transnacionales).** Están formadas por aquellos matrimonios o parejas mixtas, en las cuales el origen étnico o la primera nacionalidad de uno de sus miembros no es española. En este caso, los dos miembros (conyuges o pareja) procedentes de distintas culturas o de origen cultural diferenciado, a la cultura dominante o mayoritaria en el país de asentamiento; en ambos casos (multiculturales) o en uno de ellos (biculturales). También pueden considerarse como multiculturales las familias con un

progenitor de otra cultura por razón de adopción o unión anterior. Cumplen las funciones básicas como el resto de tipologías, aunque presentan conflictos de valores con la cultura dominante en cuanto a creencias, modelos socioculturales sobre la vida familiar y la visión educativa del menor o la progenie. Este proceso puede resultar aún más complejo, en caso de ruptura o divorcio.

- **Familia mixta simple.** Familia nuclear que ha sido alejada de su hábitat por situaciones de desplazamiento forzado y que se encuentran en un proceso de duelo durante el cual se une a otra tipología familiar. Se constituyen con la unión obligada para la supervivencia, de dos familias. Su comunicación es esporádica o temporal, aunque continua gracias a las tecnologías de la comunicación y la información.
- **Familia mixta compleja.** Familia nuclear que ha sido alejada de su hábitat por situaciones de desplazamiento forzado y que durante su proceso de duelo se une a otras tipologías familiares más complejas. Se estructuran con la unión obligada para la sobrevivencia, de más de dos familias, que tienen estructura, funcionamiento y ciclos vitales diferentes.
- **Familia monoparental.** Conformada por el o los hijos y el padre o la madre, asumiendo la jefatura masculina o femenina. La ausencia de uno de los progenitores puede ser total, o parcial cuando el progenitor que no convive continua desempeñando algunas funciones. En ambos casos, debido a separación, divorcio, abandono, viudez, alejamiento por motivos forzosos (trabajo, inmigración, ingreso en prisión, etc.) de uno de los padres, o elección por parte de la mujer o el hombre, de ejercer la parentalidad sin necesidad de un vínculo afectivo estable de de cohabitación. Últimamente la familia monoparental construye nuevas formas y matices, con los cambios sociales subyacentes, como por ej. un padre o madre que por viudedad, cohabita con un hijo o hija soltero/a y adulto que asume la jefatura familiar. Esto lo explicamos en los apartados siguientes, cuando nos referimos a las nuevas formas de familia, y concretamente a las familias monoparentales.
- **Familia simultánea o reconstituida.** Conformada pro la unión de cónyuges, donde uno o ambos provienen de separaciones y divorcios de anteriores vínculos legales o de hecho, que aportan hijos y tienen a su vez hijos en su nueva unión. Presentan tres modalidades: un miembro de la pareja tiene hijos de una relación anterior; los dos miembros de la pareja tienen hijos de una relación anterior;

además de hijos de relaciones anteriores, se incluyen hijos de la nueva relación. Amplían la red de relaciones socio-familiares y, en cualquiera de sus variaciones hay concurrencia entre los diferentes procesos y tipologías donde interactúan los miembros de la familia. La simultaneidad es tanto de la pareja como de los hijos, que deben funcionar en varios sistemas familiares al mismo tiempo.

Una vez clarificado el concepto de familia, y todas sus acepciones, nos detenemos en los principios que la inspiran, que resultan trascendentales en Mediación, para poder abordar la deseada negociación y el acuerdo entre los miembros en situación de conflicto. Para Lisa Parkinson (2005: 55-56) los principios rectores que deben gobernar en las familias, para fundamentar el abordaje de la mediación son los siguientes:

- Los miembros de la familia necesitan ayuda para negociar sus cambios.
- Cada familia es única e individual .
- Los mediadores necesitan conocer los marcos culturales, sociales y jurídicos y su interrelación.
- Los niños son personas, no posesiones, con derechos propios que necesitan apoyo y formación.
- Una familia separada también puede ser una familia. Las necesidades de los miembros se interrelacionan y pueden necesitar ayuda para comunicarse sobre sus problemas.
- Los niños y adolescentes necesitan entender los cambios en sus vidas. Con la autorización de los padres, pueden ser involucrados en la mediación.

Hasta aquí hemos descrito lo que entendemos por familia, sociológicamente hablando, sus funciones y principios. A continuación definimos la familia matrimonial, según las pautas del derecho civil, ya que estas son esencialmente el principal sujeto destinatario de la mediación.

2.2.1.1. La familia matrimonial

Las familias matrimoniales son las constituidas a partir del matrimonio, sean de distinto sexo o del mismo, a partir de la promulgación y entrada en vigor de la Ley 15/2005, 8 de julio, de modificación del CC y la LEC. El art. 32 CE establece el derecho del hombre y la mujer a contraer matrimonio con plena igual jurídica y

establece una reserva de ley para la regulación de determinadas materias, “las formas del matrimonio, la edad y la capacidad para contraerlo, los derechos y deberes de los cónyuges, las causas de separación y disolución y sus efectos”.

Todo matrimonio –religioso o civil- nace de un acuerdo de voluntades entre dos personas; después de prestado el consentimiento el Derecho atribuye una serie de consecuencias jurídicas, de derechos y obligaciones. Para que ese consentimiento esté válidamente otorgado, exige que se realice conforme el cumplimiento de determinados requisitos o formalidades: capacidad matrimonial (arts. 46, 47, 48 y 56 CC), consentimiento matrimonial (art. 45 CC) y forma (art. 49 CC). Por tanto, el matrimonio es un negocio jurídico de Derecho de Familia del que se deriva una relación jurídica entre los cónyuges de la que dimanen derechos y obligaciones recíprocos y con respecto a terceros, tanto personales como patrimoniales.

El matrimonio civil o religioso produce efectos civiles desde el mismo momento de su celebración; si bien para que surta efectos respecto de terceros será necesaria su inscripción en el Registro Civil (art. 61 CC). La función que cumple es la de efectuar un control de legalidad, de forma que se compruebe que concurren todos los requisitos exigidos en el Código civil para la validez y consiguiente eficacia del matrimonio celebrado. No obstante, entre los cónyuges los efectos civiles surgen de inmediato sin necesidad de practicar inscripción.

No son familias protegidas *ex art. 39 CE*, el resto de uniones de personas (poligamia, poliandria, comunas, etc.). Tampoco las denominadas situaciones convivenciales de ayuda mutua, ni los acogimientos de personas mayores; aunque se le califiquen como situaciones asimiladas/equiparadas a la familia para la consecución de determinadas ayudas y prestaciones sociales⁴⁹.

Como puede apreciarse, no existe coincidencia entre el concepto social (más amplio) y jurídico de familia (más restringido).

2.2.2. Cambios sociales en la familia

A continuación, investigamos los cambios sociales más significativos de la familia española de la segunda mitad del siglo XX (primera transición familiar), para desembocar en la familia plural y diversa del siglo XXI (segunda transición familiar).

⁴⁹ Vid., los arts. 2 d) y e), 3 de la Llei 18/2003 4 julio, de apoyo a las familias.

Explicamos la incidencia de los cambios demográficos, legales y sociales, en la configuración de la familia plural y diversa actual.

2.2.2.1. Cambios demográficos en la familia

En estas tres últimas décadas se producen una serie de cambios en el plano demográfico que denotan una nueva escenografía de la familia europea que, repercuten de forma directa en cómo se conforma la nueva familia española.

En primer lugar, decaen las tasas de fecundidad, unidas a que cada vez se tiene los hijos más tarde. Las españolas, alargan la edad para tener hijos e hijas, con una media de 30.88 años por mujer. Son junto a las italianas (30.8) y holandesas (30.58) las mujeres de la Unión Europea que más tarde conciben su primer hijo⁵⁰, con lo cual, las etapas de evolución familiar cambian, y la madurez de las parejas para afrontar la maternidad también. Además, la longevidad aumenta, permitiendo una mayor coexistencia de generaciones en los hogares (los hijos viven más tiempo con sus padres y las personas mayores viven más tiempo en hogares independientes). Los procesos migratorios por otra parte hacen revivir formas de familia que en nuestro país se creían ya casi inexistentes, como la familia extensa.

En segundo lugar, cae vertiginosamente la nupcialidad en Europa, con 737.752 (23.9%) matrimonio menos que en 1980, a pesar del aumento de la población europea como consecuencia de la inmigración, en 36 millones de personas en el año 2006. Se ha perdido uno de cada cuatro matrimonios que se producían en 1980. La tasa actual de nupcialidad es crítica. Se ha pasado en Europa de una tasa del 6.75% en 1980 al 4.85% en el 2006. Ha bajado dos puntos en solo diez años. Además, los europeos se casan cada vez más tarde. Los hombres a los 31 años y las mujeres a los 29 años de media. Esto representa que en 25 años, los europeos han retrasado más de 5 años la edad en la que contraen matrimonio, con una ligera diferencia de las mujeres (5.5) frente a los hombres (5.2). Estos datos no implican que se construyan menos familias, puesto que cada vez más se forman parejas y/o familias de hecho, que conviven juntas sin regularizar su situación. A nuestro parecer, disminuye la nupcialidad, pero esto no significa necesariamente que se formen menos parejas y/o familias.

Estos datos, exhortan cambios demográficos significativos en la familia española. La familia cambia en su forma y estructura. Cada vez las personas,

⁵⁰ Instituto de Política Familia (IPF). Informe de la familia europea 2008. Eurostat.

especialmente las mujeres se casan más tarde, tienen menos hijos y a mayor edad, se reducen los hogares y aumentan los solitarios. Esta radiografía puede ser directamente proporcional al fenómeno estadístico que más nos interesa, por ser la unidad de atención de la mediación, las rupturas matrimoniales, razón más que suficiente, para que en adelante nos detengamos en estos datos con mayor detenimiento.

2.2.2.2. Cambios demográficos: divorcios, separaciones y rupturas

Estamos en condiciones de afirmar, que el número de rupturas y divorcios aumenta significativamente. En la Unión Europea se rompe un matrimonio cada treinta segundos, con una cifra de más de un millón de divorcios anuales. Las rupturas se han incrementado en los últimos 25 años un 55%, a pesar de que la tasa de nupcialidad ha descendido. España, con un incremento del 290% es el país europeo donde más ha crecido la ruptura en la última década⁵¹. Bélgica, Luxemburgo y España son los países con una mayor tasa de rupturas matrimoniales. La fracción aproximada es de una ruptura por cada tres matrimonios en estos países. En cuanto a los divorcios, Alemania, Reino Unido, Francia y España, son los europeos que más se divorcian. El número de divorcios en estos países ascienden a 605.000 en el año 2006, representando el 58% del total europeo. España ha sido, con bastante diferencia el país europeo con un mayor crecimiento de divorcios (aunque no de rupturas). En los últimos diez años (1996-2006) se ha triplicado el porcentaje hasta un 290%, pasando de 32.571 divorcios en 1996 a 126.952 en 2006. Estos datos deben tomarse con cautela, puesto que aunque España es uno de los países donde en los últimos años la tasa de divorcio anual aumenta paulatinamente, el efecto pedagógico de las reformas del Código Civil del año 2005 ha hecho, que se agilicen los trámites para conseguir el divorcio y que muchas separaciones de hecho, con las facilidades de la Ley hayan pasado a convertirse en situaciones de derecho, es decir, en divorcios, debido al impacto de este cambio legislativo. A esto añadimos la dificultad de obtener el divorcio en la Ley de 1981. El proceso de divorcio era lento y costoso, por eso muchas parejas en situación de ruptura reguladas por la anterior ley, optaban por la separación y se mantenían en esta situación de forma prolongada.

⁵¹ Instituto de Política Familia (IPF). Informe de la Familia Europea 2008 a partir de los datos de Eurostat.

En cuanto a su duración, el matrimonio europeo que se rompe tiene una duración media de trece años para el año 2006. Siendo Italia (16.8 años) el país de mayor perdurabilidad matrimonial, seguido de España (13.9) y Eslovenia (13.7 años). En Austria es donde menos dura (10.6 años) seguido de Estonia (10.6) y Letonia (10.6). Según estos datos, en los países mediterráneos y del este es donde los matrimonios permanecen más años. Cabe señalar que en los países del este, han podido influir los cambios políticos y la nueva legislación civil, como ocurrió en España con la primera ley del divorcio, donde podía haber rupturas de hecho acumuladas en el tiempo, transformándose con las nuevas leyes en divorcios.

Algunos autores (Rodríguez Jaume, M.J. y Martín Moreno, J., (2008: 17-41) apuntan como variables que determinan el riesgo a romper un matrimonio a través del divorcio, el nivel educativo alto, la edad precoz de entrada en unión, la presencia de hijos, la ruptura matrimonial en la familia paterna, la residencia en municipios de gran tamaño, vinculación con el mercado de trabajo y cohabitación previa, como las más significativas. Este planteamiento justifica, que existen otros indicadores explicativos de las rupturas, más allá de la modalidad de matrimonio o del tipo de familia. Sería necesario que las estadísticas oficiales analizaran los datos relativos a estas circunstancias, para averiguar en que medida influye el hábitat, las rupturas anteriores de los padres, etc., pues podrían vislumbrar más explicaciones al aumento de los divorcios, además de las ya explicadas.

Concluimos que contrariamente a los discursos alarmistas sobre el incremento del divorcio y el fin de la familia, España, aunque tiene una tasa de divorcio considerable, se sitúa en torno a la media de la Unión Europea (13 años) en cuanto a la perdurabilidad del matrimonio y está bastante alejado de otros países como Austria y algunos del este.

En general en Europa, la diferencia entre matrimonios y rupturas se ha reducido a la mitad. Como proporción, por cada dos matrimonios que se produce en Europa se rompe uno aproximadamente. Si comparamos la cifra con la de los años ochenta, nos encontramos que mientras en 1980 la diferencia entre matrimonios y rupturas fue de 2.421.716, en 2006 la diferencia es de tan sólo 1.3160.000. Pasando de una proporción de una ruptura por cada cinco matrimonios (5:1) en el año 80, a una relación de 2:1 en el año 2006 (cada 2.3 matrimonios se rompe 1). Interpretamos una vez más la tendencia al aumento de las rupturas en Europa y la cada vez menor duración del matrimonio. La permanencia del matrimonio, queda claro que es un valor denostado. Los europeos se

siguen casando, pero con un cambio de valores. La libre elección, el individualismo, el desarrollo de la personalidad y la impermanencia de las situaciones son valores en alza, como se puede deducir de las últimas estadísticas acerca de la nupcialidad y las rupturas en la Unión Europea. Consideramos que la tendencia observada de descenso de la nupcialidad y aumento de los divorcios, nos invita a avalar la tesis que defiende la crisis de la institución. El matrimonio ya no estructura y organiza la vida adulta de la mayoría de los europeos; el matrimonio se ha convertido en una opción que empieza a convivir con otras formas familiares.

2.2.2.3. Evolución de las disoluciones matrimoniales en la última década en España

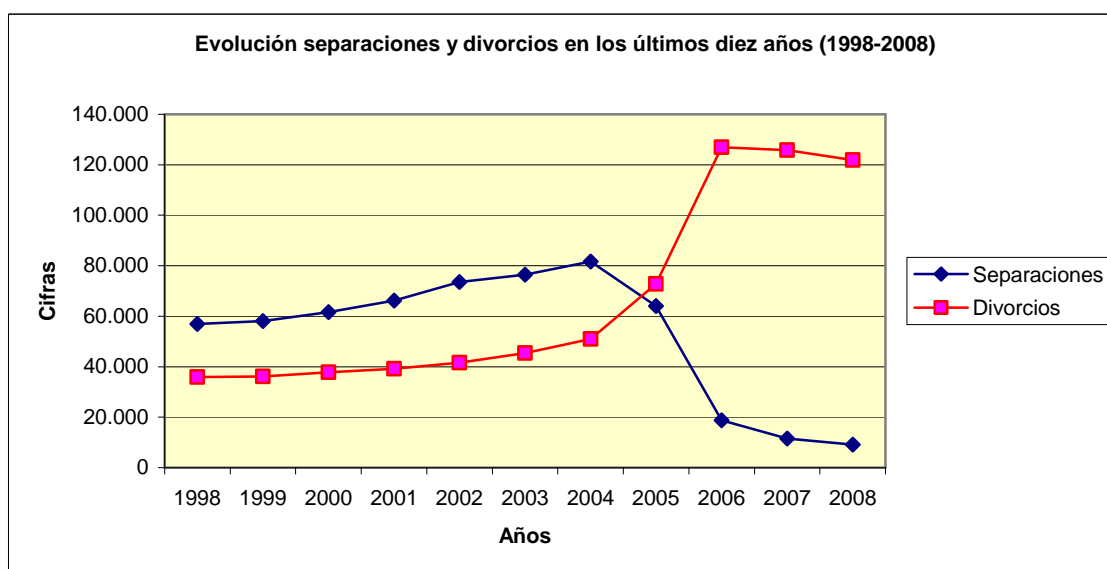
Centrándonos en España, la evolución del número de rupturas ha sido una constante en los últimos diez años. Como se deduce del gráfico 1, cada año aumentan, en torno a las 3000-7000 rupturas anuales, con la salvedad de los últimos dos años que se invierte la tendencia y disminuyen considerablemente. En el período 1998-2005, el número de separaciones eran prácticamente el doble al de divorcios. Sin embargo en los últimos cuatro años (2005-2009), el número de divorcios es casi el doble al de separaciones, siendo una constante desde el año 2005. El año que más aumentan es el 2006 (casi 8000 divorcios más) por los efectos de la Ley 15/2005, de 8 de julio que permite el divorcio de forma rápida y ágil sin necesidad de separación. Esta Ley además, parece haber tenido un gran calado y efecto pedagógico en los ciudadanos, optando la mayoría ante una ruptura por el divorcio, frente a la separación. En los gráficos 2 y 3 podemos visualizar estos datos sobre la evolución de los divorcios y separaciones en la última década. Sin embargo, nos parecen relevantes los datos sobre las nulidades, que han pasado de 113 en el año 1998 a 175 en el 2008, es decir, solo han aumentado 62 nulidades en diez años. Todos los años aumentan, aunque a un ritmo muy lento, de forma tímida. Es minoritario (menor al 1% del total) el porcentaje de ciudadanos que deciden optar por la nulidad. Esto puede ser debido a la complejidad del Derecho Canónico, cuyo procedimiento para disolver el matrimonio es más exhaustivo y complejo.

Gráfico nº 2. Evolución de las separaciones, divorcios y nulidades en la última década en España

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Total	92.875	94.346	99.474	105.534	115.374	122.166
Separaciones	56.928	58.137	61.617	66.144	73.567	76.520
Divorcios	35.834	36.101	37.743	39.242	41.621	45.448
Nulidades	113	108	114	148	186	198
	2004	2005	2006	2007	2008	
Total	132.789	137.044	145.919	137.510	131060	
Separaciones	81.618	64.028	18.793	11.583	9070	
Divorcios	50.974	72.848	126.952	125.777	121814	
Nulidades	197	168	174	150	175	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE)

Gráfico nº 3. Evolución de las separaciones y divorcios en la última década



Fuente: Elaboración propia

Según las últimas cifras oficiales publicadas hasta el momento (2008) por el Instituto Nacional de Estadística (INE). En el año 2007 se produjeron 137.510 rupturas, de las cuales, 125.777 fueron divorcios (91.5%), mientras que las separaciones fueron 11.583 (8.4%). Las nulidades siguen siendo casi inexistente, con sólo 150 (0.1%)⁵². Del total de separaciones, un 57.3% fueron de mutuo acuerdo y un 42.7% contenciosas. A su vez, el 63.8% de los divorcios fueron consensuados y el 36.4% no consensuados. Deducimos la tendencia a separarse y/o divorciarse de mutuo acuerdo, representando algo más de la mitad del total (en torno al 60% en total) reduciéndose cada año, las rupturas contenciosas y en definitiva, existe cada vez más voluntariedad por parte de la pareja de buscar acuerdos comunes.

⁵² Estos datos están proceden del Instituto Nacional de Estadística (INE). [http:// www.ine.es](http://www.ine.es)

Este año las rupturas disminuyen con respecto al 2006 (más de 17.000 rupturas menos) por la coyuntura económica que incide en la decisión de divorciarse o separarse. La edad media para la disolución del matrimonio en el año 2007, sube ligeramente con respecto al 2006, siendo de 41.2 años, frente a los 43.2 años del año anterior. Los hombres siguen disolviendo el matrimonio algo más tarde (42.8 años) seguidos de cerca por las mujeres (41.2 años). Como media, el mayor número de rupturas tuvo lugar en la franja de edad comprendida entre los 40 y 49 años, en hombres y mujeres, aunque la edad media como hemos aludido es mayor en los varones.

En cuanto a las rupturas específicas, las estadísticas sobre las familias postnucleares nos sirven de vértice para explicar los cambios sociales y rupturas que se producen en las nuevas formas de familia (matrimonios homosexuales, pluriculturales, etc.). Por primera vez en el 2007 las cifras oficiales empiezan a registrar e investigar estas rupturas y/o conflictos. Así, en el 2007 se produjeron 59 disoluciones de matrimonios homosexuales. De estas, 42 fueron matrimonios disueltos entre varones y 17 entre mujeres. No se publican datos de las separaciones, con lo cual, la cifra de rupturas puede ser superior. Es una cifra muy reducida, pero debemos tener en cuenta, lo reciente de estas uniones matrimoniales, por ello, es precipitado hacer análisis con objetividad, debido a la escasez de datos y al desconocimiento aún de su evolución en el tiempo. Este mismo año y según las mismas fuentes, el 88% de las disoluciones matrimoniales se realizó entre cónyuges de nacionalidad española. Del 12% restante, es decir, matrimonios pluriculturales, en un 6.4% uno de los cónyuges fue extranjero, y en un 2.9% de los casos ambos cónyuges fueron extranjeros. En 1.9% no consta la nacionalidad. Conforme a estos datos, las cifras de rupturas en matrimonios biculturales o multiculturales es relativamente alta, pero desconocemos si superiores a otros años, por la ausencia de datos oficiales y/o fiables. Es necesario señalar, el sesgo que supone en la interpretación estadística, atribuir los matrimonios multiculturales a las personas extranjeras, porque en algunos casos, estas uniones matrimoniales se producen entre personas que aunque tengan un origen cultural diferenciado, ya disfrutaban de la nacionalidad española y en consecuencia, no son contabilizadas estadísticamente como matrimonios multiculturales.

En cuanto a las rupturas para el año 2008⁵³, se han producido en España 131.060 rupturas, incluidas nulidades, divorcios y separaciones. De ellas, el 93.05% han sido

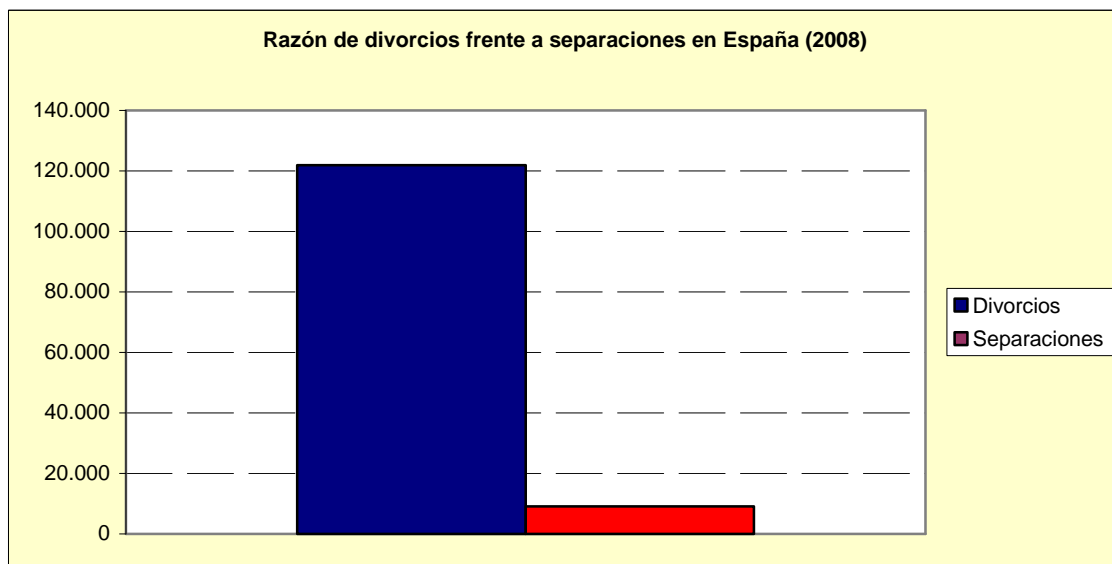
⁵³ Las fuentes de estos datos son el Consejo General del Poder Judicial. La Justicia dato a dato. Datos estadísticos sobre rupturas y divorcios, 2008.

divorcios, y el 6.92% separaciones. Esto confirma la tendencia de los últimos tres años, tras la reforma del 2005, al incremento de los divorcios (ya son casi la totalidad) frente a las separaciones, superando en dos puntos el porcentaje del año anterior. En cuanto a la conflictividad de la ruptura, en el caso del divorcio, la mayoría son divorcios consensuados (73.834) frente a los 47.980 no consensuados. Lo mismo ocurre con las separaciones, donde las consensuadas (5911) son casi el doble de las no consensuadas (3160). Es decir, parece que la tendencia evoluciona hacia las rupturas consensuadas tanto en divorcios como en separaciones, que es el clima deseado por la mediación para buscar un acuerdo común con las dos partes.

Las nulidades siguen siendo casi inexistentes en nuestro país, aumentando cada año de una forma muy lenta, con solo 175 nulidades para el año 2008, representando solamente el 0.13% del total.

Para complementar estas cifras, en el gráfico n° 4 se refleja la razón de divorcios frente a las nulidades para el año 2008, donde se refleja de forma gráfica la diferencia tan notable que hemos señalado. Queremos también considerar, la tendencia a los divorcios no consensuados frente a los consensuados, ese mismo año, con una clara prevalencia hacia el consenso, aunque con una tímida diferencia.

Gráfico n° 4. Razón de divorcios frente a separaciones en España en el año 2008



Fuente: Elaboración propia

2.2.2.4. Cambios sociales que afectan la dinámica de la sociedad

En la línea del discurso sobre los cambios demográficos, en las últimas décadas han acontecido profundos cambios sociales que modifican las estructuras más significativas de la sociedad: las bases socioeconómicas, los modos de vida y las costumbres. Así, una de las instituciones de la misma sometida a transformación ha sido la familia; su evolución como tal, admite cada vez más formas, definiciones y matices. La familia, cambia en su forma y estructura, y además surgen nuevas formas de familia (mixtas, uniones del mismo sexo, monoparentales, multiculturales, etc.).

Estos intensos cambios suceden en todos los países europeos y comienzan a germinarse desde la segunda mitad del siglo XX. (Alemán Bracho, C., 2005: 238-239) y se cristalizan de la siguiente forma:

Rápido descenso de la natalidad con la consiguiente reducción del número de miembros. Anualmente nace casi un millón de niños menos que en 1980 en Europa. En el 2007 apenas se superaron los 5.2 millones de nacimientos. Esto implica un índice de fecundidad muy bajo (1.56%) en Europa para el año 2006, estando la cifra muy por debajo del reemplazo generacional estimado en 2.09. Además, cada vez se tiene los hijos más tarde, casi a los treinta años. Las españolas (30.88 años) son junto a las italianas (30.8) y las holandesas (30.58) las mujeres de la Unión Europea que más tarde conciben su primer hijo⁵⁴. Paradójicamente la población europea se incrementa cada año, debido al crecimiento poblacional procedente de la inmigración.

La nuclearización familiar e independencia cada vez mayor de la familia nuclear con la extensa, con hogares cada vez más pequeños y diversos en sus formas (familias monoparentales, multiculturales o biculturales, familias reconstituidas, solitarios, familias homoparentales, uniones de hecho, etc.).

Cambios en la estructura y dinámica familiar, con el aumento paulatino de la tasa de divorcio y ruptura. La incorporación de la mujer al trabajo, dificultando la conciliación de la vida laboral y familiar, omitiendo algunas de las funciones que la mujer tradicionalmente desempeñaba (ayuda y cuidado de miembros, etc.). La nueva construcción social de la mujer es el efecto de un largo proceso histórico en el que han sido decisivos factores sociales y culturales. La incorporación de la mujer al trabajo y a las diferentes esferas sociales ha permitido una mayor autonomía e independencia

⁵⁴ Datos extraídos del Instituto de Política Familiar (IPF) Informe de la Familia Europea 2008, a partir de Eurostat.

respecto al varón. Todo ello demanda y a la vez explica la necesidad de unas relaciones intergénero desde la simetría e igualdad en todos los espacios sociales, sobre todo en el ámbito familiar, máxime si se tiene en cuenta la capacidad que tiene la familia de reproducir esquemas actitudinales y comportamentales, favorables o desfavorables a la igualdad. (Romero Navarro, F., 2005: 10-11).

La conjunción de dos autonomías. El aumento de la autonomía de la mujer no ha logrado sin embargo, un correlato en las relaciones intraconyugales e intrafamiliares con un nivel de paridad, de simetría semejante o paralelo con lo que sucede en los espacios extrafamiliares. Pasando la mujer a aumentar sus conflictos y dificultades para lograr la igualdad de conciliación de vida laboral y familiar, al pasar de una jornada como tenía tradicionalmente a una doble e incluso triple (trabajo en el hogar, cuidado de hijos tardío, trabajo, realización profesional, etc.). Se necesitan nuevos patrones normativos y hábitos culturales que hagan posible la conciliación y armonización de dos personas con autonomía definida y campos profesionales diversos y expectativas particulares. Todo ello no está exento de dificultades y conflictos.

Cambios en las funciones familiares. Existe un consenso generalizado desde las distintas prácticas discursivas en afirmar que la familia, ya no ejerce su papel tradicional como prestadora de servicios. Esto responde entre otras razones, a la nuclearización, pérdida de vínculos familiares, aumento de las rupturas, desarrollo de nuevas formas y sobre todo por la dificultad de conciliar la vida familiar y laboral. Por estas razones, se ha invertido la tendencia, y ahora son cada vez más personas externas quienes realizan las funciones de cuidado y atención a las familias y a cada uno de sus miembros (menores, discapacitados, mayores, etc.). Los últimos avances en políticas sociales han caminado hacia la igualdad. La Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres⁵⁵, legitima las nuevas políticas sociales de conciliación de la vida familiar y laboral, reconociendo el derecho a adaptar las jornadas a las madres y padres trabajadores con hijos menores, los permisos retribuidos a ambos miembros para la atención al menor, y la reducción de la jornada para el padre o la madre por guarda del menor hasta los ocho años de edad. Con estos derechos sociales, la mujer deja de ejercer el principio de responsabilidad familiar y ocuparse de las denominadas funciones de ayuda que históricamente ejercía, derivando en un externo, como es el Estado en última instancia. La incorporación de la mujer al mundo laboral y

⁵⁵ Esta Ley ha sido incorporada al Estatuto de los Trabajadores y a la Ley General de la Seguridad Social.

a las diferentes esferas, parece un hecho inexorable, y su papel tradicional va a ser acusado a corto plazo. Es necesaria una redistribución de las tareas y funciones de cada miembro y sobre todo medidas de apoyo y equidad en la compatibilización de la vida familiar y/o laboral. Estas circunstancias, exhortan la necesidad de potenciar la mediación para la resolución de los conflictos en cuanto al reparto de tareas y funciones familiares se generen, es decir, mediación familiar en el ámbito laboral para la igualdad.

Cambios en la tendencia de movimientos migratorios. Pasamos de ser un país de emigración a un país de inmigración. España tiene una inmigración nueve veces mayor que su crecimiento natural⁵⁶. De los mestizajes que se derivan de esta nueva Europa y España Multicultural, se plantean nuevos conflictos y especificidades en los litigios, puesto que sumados a los problemas de exclusión social propios de la condición de inmigrante, existe una problemática específica, cuando convergen varios modelos culturales en el mismo hogar en cuanto a la vida familiar y el cuidado de los hijos se refiere y a la vida social.

Privatización de las relaciones afectivas. A partir de los años sesenta del presente siglo, asistimos nuevamente en los países industrializados a un proceso creciente de privatización de la vida cotidiana de los individuos incluso más radical, que el que dio lugar a la familia nuclear moderna. Esta privatización ha supuesto el cuestionamiento de la validez de las normas sociales que antaño sujetaban la vida privada de los individuos a un estrecho control social, a favor de una mayor disponibilidad sobre el curso de los comportamientos. “El qué dirán, que no es sino la manifestación de la interiorización por parte de los individuos de ese control social, es crecientemente sustituido por un y a ellos que les importa, que marca un campo social de tolerancia hacia formas distintas de organización de la vida cotidiana y privada de los individuos”. La satisfacción de las necesidades afectivas y sexuales de los individuos adultos, canalizadas antes fundamentalmente a través de la institución familiar, han pasado a este nuevo ámbito de privatismo y han ganado en libertad de conformación. Algunos factores que indican esta tendencia se explican, en la despenalización de las relaciones sexuales prematrimoniales, que abre paso a la idea de que el matrimonio no añade nada a la vida amorosa, la extensión de la cohabitación a todas las clases sociales (dejando de ser algo exclusivo de la población marginal) y una concepción de la familia más igualitaria y más hedonista, en el sentido de que el ajuste emocional y la emitía

⁵⁶ Instituto de Política Familiar (IPF). Informe de la familia europea 2008 y Eurostat.

pasan a constituir no sólo el fundamento de la constitución de la pareja, sino el propio fundamento de la unión y donde las relaciones entre los cónyuges primero y entre los hijos después se hace menos asimétrica. (Meil Landwerlin, G., 1999 (13-15). Esta privatización de los modos de entrada y formas de vida familiares, no ha comportado en absoluta, a un rechazo del matrimonio ni de la familia. Todas las encuestas disponibles (como señalamos en el apartado anterior) demuestran la alta tasa de nupcialidad en nuestro país y en Europa en general, y siguen otorgando a la familia, un lugar privilegiado en la sociedad y consideración social.

La autonomía creciente del individuo. Se puede constatar una creciente conciencia y consideración del ser humano como individuo, sujeto de derechos, de autonomía y libertad personal, cuya base filosófica hay que encontrarla en la Revolución Francesa. Estos elementos están en la base de la organización de las sociedades actuales, a los que hay que añadir la importancia del mercado, como regulador de las oportunidades de trabajo y consumo de bienes y servicios a favor de la satisfacción de las necesidades inmediatas de los individuos. Dichos elementos vienen a reafirmar las bases del individualismo que impregna a las sociedades actuales, las cuales, en el caso de la familia, se reflejan en dos aspectos: la pérdida de varias funciones tradicionales de la familia y la aparición de nuevas formas para constituir las alianzas matrimoniales, cuyas razones últimas se fundamentan más en la libre decisión del individuo que en otras consideraciones, como las que proceden del control social o del peso de las tradiciones (Romero Navarro, F., 2005: 30-24). Este individualismo también implica, que las parejas priman, el desarrollo de la personalidad, frente a la unidad familiar.

Cambios en las relaciones de poder en las nuevas familias. Las relaciones de poder se dan entre los distintos subsistemas que componen la familia. Así, se dan relaciones asimétricas entre las generaciones, entre los cónyuges, hermanos e incluso entre las familias extensas. Para Meil Landwerlin, G., (1999: 61-69) el poder en la familia “es la capacidad de los individuos en el marco de una relación social para lograr su voluntad, incluso contra los deseos de los otros”. Las características que definen una relación de poder son las siguientes:

- Habilidad para lograr los objetivos deseados, ya sea en términos de comportamientos de los otros, o bien en términos de efectos deseados.

- El poder sería una propiedad del sistema de interacciones, más que una cualidad o atributo personal. Viene dado normalmente por una desigual distribución de los recursos y no por la intencionalidad de los actores.
- Las relaciones de poder son dinámicas y suponen una relación de causalidad recíproca.
- El poder es un fenómeno tanto de comportamiento, como de percepción subjetiva.
- El poder es por naturaleza multidimensional.

Las bases del poder consisten fundamentalmente en los recursos que un individuo posee, recursos que son escasos y necesarios para la satisfacción de las necesidades de los otros miembros de la unidad familiar, lo que también cabe señalar la apelación que supone para los individuos las normas sociales.

Este autor también se refiere a los cambios en las relaciones de poder. El modelo patriarcal y/o tradicional, tiene una larga tradición de distribución desigual del poder, el cual estaba condicionado por el estatus social del marido, tanto en el nivel educativo como en el socioeconómico, aunque cuando la mujer trabajaba y su status social era mayor, paradójicamente en el modelo patriarcal, el poder se decantará a favor del cónyuge de mayores recursos socioeconómicos de la sociedad matrimonial. Con la incorporación de la mujer al trabajo y la asunción de los nuevos valores basados en la igualdad, simetría y la nueva distribución de los recursos socioeconómicos, las bases de poder tradicionales en el seno de las familias españolas, están cambiando de forma acelerada, aunque todavía siga estando presente, la desigualdad distribuida entre los cónyuges, por cuestiones de género o tradición.

Pérdida de vínculos familiares o crisis del vínculo social (desafiliación familiar). Con esta denominación se quiere significar la insuficiencia de cohesión entre los miembros de nuestra sociedad, la escasez de sentimiento de pertenencia a una misma unidad, la falta de adhesión equilibrada a un nosotros común, la carencia de integración que impide a los miembros de la familia a participación de cada cual de los intercambio o interacciones. Podemos hablar también de desagregación de la familia: Invalidación del sentimiento general de vivir juntos. (López, M.L., 2008: 28). Lógicamente la pérdida de normas y valores, también repercuten en las rupturas y perdurabilidad del matrimonio. Como señala Elzo, J. (2004: 2): “uno de los ejes centrales que va a atravesar la realidad familias de los próximos años en España es el que va de la

acentuación de la pareja al de la relación padres e hijos”. En este modelo matrimonial de pareja, caben individuos que en realidad buscan en el otro la respuesta de su propia necesidad de sociabilidad y en tanto se lo ofrezca mantendrán la relación de pareja. Esto va más allá del individualismo y cabe hablar, de egotismo a dos, aunque de momento es sólo una tendencia, y no una realidad. En todo caso, nos inclinamos a favor de la postura de Elzo, en reservar el concepto de familia a una unión intergeneracional en la que la generación adulta asume la responsabilidad de educar al miembro o miembros de la generación menor, con los que conviven de forma estable y duradera.

Todos estos cambios que hemos expuesto, en los diversos planos, han ido rompiendo con el sistema familiar tradicional. En nuestra opinión, la interculturalidad y sobre todo la igualdad de género serán los cambios sociales sin precedentes para el siglo XXI. Comenzando por el plano legal, una serie de reformas han tenido amplias repercusiones en el ámbito familiar. De entre ellas, es preciso destacar por su relevancia las establecidas de cara a la equiparación jurídica entre sexos y cónyuges, y la promulgación de una ley de separación y divorcio, al hilo de la disociación entre ámbitos civil y religioso del matrimonio. Se ponen en marcha un conjunto de leyes que persiguen la igualdad legal entre hombres y mujeres no solamente en el ámbito público sino también en el ámbito privado del hogar. Las leyes que modifican los derechos de la patria potestad o la equiparación de derechos de los/as hijos/as ante la ley, bien sean estos/as de uniones matrimoniales o no o adoptados. Las leyes del divorcio que rompen con el carácter indisoluble del matrimonio, las leyes contra la violencia sexista e igualdad, etc.

No sólo se han producido modificaciones en el marco jurídico, sino que estas han corrido en paralelo a las que han acaecido en el ámbito de las ideas y actitudes. Actualmente parece haber, por ejemplo, una aceptación y justificación creciente del divorcio, del trabajo de la mujer fuera de casa, de la maternidad en solitario, de la planificación familiar o del reparto igualitario de tareas en el hogar. Estos cambios ideológicos son tanto más claros en las nuevas generaciones y en el hábitat urbano.

Si bajamos del ámbito de las ideas al de las prácticas cotidianas reales, constatamos que algunos de estos avances ideológicos y actitudinales preceden de las prácticas reales, y parecen tirar de estas, que van a remolque, ya que las modificaciones en el ámbito de los comportamientos cotidianos siempre son más lentas y sujetas a inercias. Basta para ejemplificar esto último, prestar atención al reparto de responsabilidades en el hogar. No cabe duda, que estas ideas y actitudes, han

modificado los valores tradicionales de la familia, como refleja la última reforma del Código Civil. Los valores de la familia moderna española de la segunda mitad del siglo XX, basados en la perdurabilidad matrimonial, la elección condicionada del matrimonio, la uniformidad familiar y homogeneidad cultural, se han visto modificados, e incluso invalidados, por los nuevos valores de la familia postmoderna del siglo XXI, como son la imperdurabilidad del matrimonio, el desarrollo de la personalidad, la libre elección de la pareja por parte de los dos miembros, la pluriresponsabilidad de miembros (igualdad) y el pluralismo familiar y cultural. (Alemán Bracho, C., Rondón García, L.M. y Munuera Gómez, P., 2007: 1-4). Este pluralismo, también conduce a un nuevo valor que comienza a instaurarse en la familia española del siglo XXI, como es la diversidad, ya que la Familia, hoy día, no tiene un significado único, esencial y verdadero. Algunas posturas indican, que las personas somos plurales y diversas y las familias que nos agrupan, en consecuencia, deben ser plurales y diversas. Desde esta perspectiva lo coherente es que la familia se adapte a los deseos y a las necesidades cambiantes de las mujeres y hombres que constituimos las estructuras familiares⁵⁷. De hecho, aunque aún de forma minoritaria, la familia española tiene diversos colores, está sufriendo una metamorfosis, cambian los escenarios, actores, etc. Así, junto a las referidas familias multiculturales, nucleares y reconstituidas, la gran transformación que el concepto de familia ha tenido en los últimos treinta años, ha permitido que otras formas de entender y vivir la familia sea cada vez más aceptadas y reconocidas, como es el caso de las familias de adopción, de acogida, las reconstituidas o las monoparentales, las cuales han ido gradualmente avanzando en legitimidad social y legal. Asimismo hemos asistido a la aparición de nuevas estructuras familiares como la homoparental. También apreciamos que la vinculación sanguínea o biológica, no son determinantes ni para ejercer la parentalidad, ni tampoco a la hora de los derechos de los padres en el ejercicio de la patria potestad.

2.2.2.5. Nuevas formas de familia: La familia postmoderna del siglo XXI

Las transformaciones descritas, propias del final de la sociedad moderna, cristalizan en nuevas formas de familia que emergen actualmente. Hoy podemos constatar otros nuevos modelos familiares que subyacen en la familia postmoderna del siglo XXI:

⁵⁷ Aldarte, 2009

Redefinición de la familia nuclear. La familia nuclear continúa teniendo definidas las responsabilidades de unos y otros, y los papeles paternos y maternos, pero tiene el handicap de un enrocamiento excesivo en sí misma, con una mirada precautoria hacia el exterior, con el que los hijos deben enfrentarse, ya fuera del nicho familiar, independientemente de la capacidad para transmitir valores que tienen los padres. Elzo, J. (2004: 6) distingue cuatro tipos de familia nuclear actualmente en España: Familista, conflictiva, nominal y adaptativa. La familia familista o endogámica, es la conocida como tradicional y de siempre, donde los roles paterno y materno están muy definidos y mantienen valores patriarcales. La familia conflictiva, es aquella donde sus miembros se llevan mal entre sí, y los conflictos, por cuestiones derivadas de la desviación social o la falta de comunicación merman la dinámica familiar. Aquí encontramos un campo de actuación enorme para la Mediación. La familia nominal, que es el modelo mayoritario, donde las relaciones de padres e hijos son de convivencia participativa, a pesar de los conflictos subyacentes, donde los miembros se comunican poco, pero participan en objetivos comunes. Familia adaptativa, he aquí el modelo de familias nacientes, es el más moderno, el que mejor refleja las tensiones familiares. Son familias que buscan la adaptación a las nuevas condiciones, a los nuevos papeles del hombre y la mujer con el creciente protagonismo de los hijos que vienen pidiendo autonomía económica y que pretenden libertad en el uso y disfrute del tiempo libre, al par que acompañamiento de los padres en su inexorable autonomización, dando lugar a conflictos intergeneracionales susceptibles de la Mediación. Por nuestra parte, consideramos que aunque el modelo de familia nuclear-conyugal sigue siendo mayoritario, parece que las funciones y valores familiares están en proceso de revisión, y la familia tradicional cada vez presenta mayor pluralidad de formas y matices.

Familias homoparentales. Constituidas por dos padres o por dos madres homosexuales. En este modelo se rompe el vínculo “sexualidad-reproducción” y también la obligación de que los/as progenitores/as sean de diferente sexo. Permanecería la concepción (en algunos casos mediante las nuevas tecnologías), el engendramiento, la filiación y la alianza a través del matrimonio o pareja de hecho

Familias adoptivas. La adopción plena, entendida como un proceso por el cual se encuentran unos padres con un/a hijo/a que carece de ascendencia, confiere a esta persona una filiación que sustituye a la filiación de origen (la consanguínea). En este modelo se permite una filiación sin vínculo biológico (sin concepción, ni

engendramiento). La mediación tiene un nuevo campo de actuación en este sentido, con la denominado mediación en el origen.

Familias de acogida. Cuestiona aún más el esquema de parentesco tradicional, ya que el hijo o la hija no nacen de ninguna de las personas adultas que lo educan, ni tiene vínculos jurídicos con ellos. Sin embargo los padres de acogida y los/as hijos/as acogidos/as construyen a menudo vínculos afectivos semejantes a los que construyen padres e hijos/as reconocidos jurídicamente. En este modelo, la filiación del niño o de la niña no es con los padres de acogida, sino que sigue manteniendo un parentesco oficial con su familia de origen. También podemos señalar otras nuevas formas de familia como son:

Familias bi o multiculturales (transnacionales). Uno de los cambios sociales que subyacen en nuestro país en los últimos tiempos es el de la inmigración, y en consecuencia, el aumento de los matrimonios mixtos y la formación de familias multiculturales o transnacionales. En este caso la referencia a la multiculturalidad viene definida por la forma en la que se lleven a cabo las relaciones entre los sujetos de diversas nacionalidad e identidades culturales o étnicas en la propia unidad familiar. También será un fenómeno trascendente para la inmigración, la denominada identidad mixta, adoptada por las segundas y terceras generaciones, de los nuevos inmigrantes, y en las distintas identidades que se construyan en el seno de la familia. La multiculturalidad implica la interacción social entre grupos y minorías étnicamente diferenciados. En el caso de las parejas mixtas “el contexto de formación y dinámica de las uniones mixtas constituye un espacio de hibridez sociocultural especialmente activo y complejo; y que estas dinámicas implican proceso de negociación y acomodación de bagajes socio-culturales diversos” (Rodríguez, D., 2004: 114-117). Aquí entran a colación factores tan importantes como la socialización y la conformación de identidades culturales múltiples. Es decir, cual es la identidad cultural de los menores, cuando existen varios patrones culturales en la pareja, el choque cultural con el modelo de familia de origen y de la población receptora. En este caso se necesita la construcción de una nueva identidad basada en el aprendizaje y concordancia de las distintas variables culturales, para la adquisición de una nueva competencia intercultural que permita el equilibrio de la vida familiar y las pluralidad cultural y un pacto sociocultural en cuanto al modelo educativo de cara a los menores o resto de miembros que componen la familia.

La multiformidad de la familia, aún permite más diversificación:

- Familias con padres y madres de diferentes etnias y culturas.
- Familias con padres y madres divorciadas o separadas.
- Familias reconstituidas a partir de anteriores matrimonios
- Otras nuevas formas de hogar:
- Familia sin hijos.
- Familias de hecho.

Esta diversidad y pluralidad de formas representan una radiografía preliminar, de la familia futura española, pero no está exenta de debates ideológicos, políticos y sociales acerca de su impacto en la estructura social y sobre todo, su denominación o no como familia. De nuestra revisión por los debates antagónicos al respecto, nos surgen dos preguntas. ¿Esto implica una destrucción de la familia tradicional y si cabe, de la familia en general? Con la diversificación de funciones y pluralidad de miembros. ¿Puede perder la familia sus funciones y desinstitucionalizarse? Desde la perspectiva de Iglesias de Ussel, J. (1990: 236-237): “Es la familia, en efecto, el primer núcleo de transmisión de valores sociales; por tanto, la futura estabilidad de la nueva situación política estará vinculada a la modificación de los contenidos transmitidos por ella. La sintonía entre los valores familiares y políticos constituye la garantía de supervivencia del nuevo sistema. De ahí la necesidad de influir desde el sistema político en el familiar: para romper sus vínculos con el pasado e instrumentarla, al servicio de la nueva dinámica política”. En nuestra opinión no han desaparecido los valores familiares, lo que ha ocurrido es que han cambiado. Como señala Meil Landwelin, G., 1999 (16-19) lo que ha sucedido con la familia postmoderna en los últimos años, es un proceso de pluralización de los modelos o pautas de entrada a la vida en pareja, que se ha traducido a su vez en una pluralización de las formas de la vida familiar, así como en la emergencia de distintos proyectos conyugales, que ocupa un lugar cambiante que afecta a las relaciones de autoridad, a la definición de los roles ya las dimensiones de la individualidad sujetas al control común. Esta pluralización de modos de entrada, que el autor adjetiva como postmoderna, ha sido con frecuencia interpretada como crisis de la familia, pero este diagnóstico es tan antiguo como la propia sociología de la familia. Por ej, en las transformaciones de la familia francesa durante la industrialización, también se analizó desde diversos sectores, en términos de crisis.

Como conclusión al interrogante anterior, hacemos nuestras las palabras de Iglesias de Ussel, J. (1998: 310-311): “La familia, cuenta con esa sinuosa característica de haber sido siempre percibida en situación de crisis, transición y dramática encrucijada. Siempre en constante perspectiva de cambio y dudoso futuro. Desde hace dos siglos, esta percepción dramática de la familia aparece con abrumadora reiteración, en la literatura apologética y, a veces, también en la científica”. Además, esa constante perspectiva de cambio es siempre negativa: el porvenir se vislumbra como catastrófico, unos anuncia su fin, y otros su crisis profunda. Unos para acelerarla, y otros para impedirarla, pero todos coinciden en contemplar a la familia en el incierto filo de la navaja, pero de entrada hay que señalar, su asombrosa capacidad de supervivencia y adaptación. “Son evidentes y profundas transformaciones que no parecen haber causado su decadencia, sino su exitoso ajuste a las nuevas y muy adversas condiciones culturales, sociales y económicas en que se desenvuelve”. Estos balances catastróficos en definitiva, generan un clima de opinión o caldo de cultivo, que no se corresponde con la realidad, si nos detenemos en las últimas cifras de divorcios y rupturas que señalamos en el apartado de los cambios demográficos.

El discurso de Iglesias de Ussel es coincidente en esencia, con Alberdi, I. (1995: 479) cuando argumenta que: “Reconocer la existencia de los conflictos familiares, no implica tener que admitir alguna clase de tendencia regresiva en la institución familiar, como si las relaciones de parentesco, conyugales o progenitoras, estuviesen degradándose hacia una irreversible decadencia”. Por el contrario, contempladas a la luz del pasado reciente, las relaciones familiares nunca han sido tan ricas y variadas como lo son ahora, Es más ajustado a la realidad sostener que las vigentes relaciones familiares son más racionales que sus formas pretéritas, y que con la modernización, tienen progresivamente a racionalizarse cada vez más, lo cual, a nuestro juicio es un avance y mejora. En este sentido, compartimos con Iglesias de Ussel, J. sobre la necesidad de una explotación más profunda y un intento de sistematización de los datos de opinión y encuestas nacionales que se hacen con respecto a la familia, para analizar el discurso de fondo, distinguiendo los factores estructurales de los coyunturales y sobre todo prestando más atención a la génesis e historia de la familia, su evolución y a las cuestiones cualitativas a la par de las cuantitativas.

De estas prácticas discursivas, deducimos que independientemente de los efectos que estas transformaciones puedan derivar, las distintas propuestas coinciden que en la familia del siglo XXI subyace un cambio social de valores sin precedentes, al que

denominamos pluralismo. En todas las sociedades occidentales han existido manifestaciones de diversidad en los comportamientos y actitudes. Pero esas diversidades han estado sancionadas jurídica y, en ocasiones, también socialmente. Lo cual significaba que se vivían clandestinamente comportamiento censurados por la sociedad. Los últimos cambios jurídicos introducidos en España en materia Civil, donde el Derecho se ha ajustado a la evolución de la sociedad, en su conjunto, han permitido a la sociedad integrar los cambios de valores y la diversidad en general, entendiéndola como un elemento vertebrador e integrador de la sociedad plural del Siglo XXI, aunque, debido a su reciente incorporación, aún es pronto para el análisis del impacto de estas transformaciones sociales. Sustancialmente coincidimos con Iglesias de Ussell, J. (1990: 238-241) en su afirmación de que “los cambios políticos repercuten en la familia, pero ésta no es mero sujeto pasivo. La familia ha influido, a su vez, en el proceso de cambio político”. Es algo que ha ocurrido en los diversos períodos de la Historia de España, de ahí, que la evolución de la familia haya conducido a introducir reformas legislativas, para regular situaciones de hecho, que se venían produciendo, pero con un debate político acerca del papel de la familia y sus funciones en la sociedad inconcluso, sobre todo en los discursos acerca de la secularización, que llevan más de un siglo en nuestro país, es decir, la separación de la iglesia, de la esfera civil de los ciudadanos. Ocurrió por ejemplo con la introducción del matrimonio civil en la época de la república, y su supresión durante el período franquista. Estos ejemplos indican, que la familia ha estado y está instrumentalizada políticamente en nuestro país, en función de los intereses políticos de cada momento histórico, y que sigue estando pendiente un acuerdo o pacto social acerca de la familia, con una estrategia de consenso. Las reformas civiles emprendidas en la década de los ochenta, no propiciaron la brecha política entre Iglesia y Estado, que han originado las del siglo XXI. Bien es cierto, que la transición española era un período de acuerdo, al tratarse de una época de cambio, reforma y un contexto idóneo para la negociación, tras un pasado reciente de dictadura, y temor a posibles respuestas desproporcionadas. El tenso debate actual, más acentuado que en otros momentos históricos, requiere más reflexión y profundidad.

Retornando al análisis del proceso de modernización de la legislación familiar y tomando como referencia las experiencias de otros países de nuestro entorno cercano, como es el caso de la Europa Francófona, la mediación familiar empieza a incorporar las nuevas formas de familia, trabajando en los siguientes conflictos:

Conflictos multiculturales. Al pertenecer en la pareja cada miembro a un grupo étnico distinto, en las rupturas surgen junto a los habituales conflictos de intereses con respecto a los hijos, la cuestión cultural o étnica como una variable explicativa específica de la dificultad para lograr los acuerdos y diferencias de intereses entre las familias extensa y nuclear en cuanto a la educación y cuidado futuro de los hijos se refiere. El aprendizaje social y la socialización familiar de los países de origen, en ocasiones chocan con los modelos del país de acogida de los progenitores. Además los hijos se socializan en el sistema social y cultural de los países receptores, pudiendo nacer conflictos, con los modelos culturales de los padres. En los casos de las familias biculturales, esto se complica al sumarse dos biografías culturales, y la necesidad de negociar un modelo familiar y educativo para los menores, con unos valores totalmente distintos, al tener los miembros de la pareja orígenes culturales diferenciados. En el caso de rupturas de estas familias, los conflictos se vuelven más complejos y específicos a la hora de negociar la parentalidad y el futuro educativo del menor o menores. De aquí el enorme esplendor actual de la mediación familiar en el ámbito intercultural o mediación familiar intercultural.

Algunos autores como Rodríguez, D. (2004: 27-28) analizan el proceso de elección del cónyuge y la formación del matrimonio y la familia multicultural como un fenómeno multidimensional, determinado por varios factores interrelacionados. Como son los demográficos (sexo, edad, estado civil), los geográficos (distancia espacial, factores climatológicos y medioambientales), los psicosociales (procesos identitarios y categorización, prejuicios y estereotipos, memoria colectiva, atracción) y los socioculturales (estructura sociopolítica, organización del parentesco, sistema de creencias, red de sociabilidad, nivel educativo y formativo, etc.). En las sociedades urbanas postindustriales, los “matrimonios por amor” son más frecuentes, cuanto más urbana sea la sociedad, es decir, el proceso de elección de las parejas es más abierto en las sociedades urbanas modernas. Existe la tendencia a buscar factores comunes o identitarios, y en caso del matrimonio, se busca una igualdad de status o nivel socioeconómico con el cónyuge. “La teoría del mercado matrimonial nos ayuda a entender por qué las parejas a menudo comparten una variedad de características. Asimismo, el enfoque del mercado matrimonial se fundamenta en dos premisas básicas sobre los matrimonios mixtos”. La primera consiste en que los individuos con altos niveles de recursos en general pueden atraer cónyuges con similares niveles de recursos. La segunda idea se basa en que las parejas no cambian todos los recursos. Esto se traduce

en matrimonio mixtos endogámicos, entre miembros de diferentes grupos con similar nivel educativo; de intercambio de estatus, cuando las personas pertenecientes a minorías forman matrimonios mixtos, compensan a sus cónyuges con otros recursos como pueden ser los estudios; una preferencia por los cónyuges pertenecientes al propio grupo, es decir, la gente se casa fuera de su propio grupo cuando no pueden encontrar un cónyuge deseable de su propio grupo. Así los individuos con más estudios tendrán más probabilidad de casarse dentro de su propio grupo. (Albert Guardiola, M.C., 2007: 5-9). Es decir, la endogamia es un comportamiento que limita la integración pluriétnica y mantiene las diferencias y el concepto de ethoclase está correlacionado con la opción de elegir una pareja o cónyuge transnacional o de otra cultura. En cuanto a los conflictos, la unión o matrimonio mixto, se configura como un espacio complejo, en que tienen lugar procesos de negociación y de adaptación. Frente a las alternativas costumbre de roles, normas, en el matrimonio mixto, se puede llevar a cabo un proceso de elección y de incorporación creativa o “bricolaje cultural”. Este proceso permite a la familia escoger aquellas partes de cada tradición cultural que ellos quieren mantener, construyendo una micro identidad, a través de la negociación de las costumbres, prácticas, rituales e identidades de ambas culturas que deseen incluir en la nueva familia (Breger, R. y Hill, R, 1998: 19-20). En estas circunstancias, los hijos son el corazón de las dinámicas familiares y revelan las decisiones relativas a la vida en pareja, donde las dinámicas familiar, giran en torno a la cuestión de la identidad y la socialización, que al igual que ocurre con los padres, los hijos de los matrimonios mixtos también deben escoger la incorporación de los símbolos y tradiciones culturales de los que son herederos y construir una identidad basada en el “reciclaje cultural”. Los conflictos que surgen en la familia con respecto a la socialización de los hijos en el seno de las familias, no responden tanto a las cuestiones relativas a la convivencia y socialización derivadas de las incompatibilidades culturales como puede parecer, sino más bien a factores socioeconómicos, situaciones y personales. Se trata de promover en definitiva, los procesos de competencia intercultural desde el mismo proceso de socialización primaria.

Conflictos en familias recompuestas procedentes de una segunda unión. Los matrimonios en segundas nupcias y las cohabitaciones nuevas obligan a serias readaptaciones, que pueden derivar conflictos a la hora de negociar la nueva dinámica familiar. Como ayudar a vivir con un padre sustituto, o con los niños nacidos de un primero matrimonio de su cónyuge, con los medios-hermanos y/o hermanos

nuevamente aparecidos, e incluso como vivir alternativamente en dos hogares diferentes. Nos faltan referencias, agentes de socialización, lo cual complica la comunicación y pueden nacer conflictos.

Conflictos intergeneracionales. Como ocurría tradicionalmente en los países del norte de Europa, en la Europa del sur, y entre ellos España, debido al desempleo, los cambios en las etapas evolutivas, las dificultades económicas de los jóvenes, y las rupturas, cada vez son más los jóvenes y adultos que vuelven al hogar familiar de los padres, alternando períodos de vida solitaria, con cohabitaciones fuera del matrimonio. Lógicamente, se plantean conflictos de convivencia y dificultades para renegociar las relaciones familiares, de ahí se vislumbra un importante yacimiento para la mediación familiar intergeneracional. El cambio en los modelos educativos y pautas familiares inciden en algunos casos en conflictos con los jóvenes o mejor dicho, entre padres e hijos, donde la comunicación y en consecuencia la mediación, se presentan como una herramienta efectiva o método de resolución para los conflictos intergeneracionales. Hasta el momento parecía un valor predominante en nuestra sociedad el respeto a los mayores, y la aceptación de las normas familiares. Últimamente, los conflictos intergeneracionales aumentan, y en consecuencia una revisión de los valores en cuanto a la educación y cuidado de los hijos y familiares se refiere, así como la asunción de responsabilidades educativas de los menores y clarificación de las funciones de cada miembro.

Conflictos en las familias monoparentales. A los que cabe añadir el fenómeno de los jóvenes que viven en unión consensual, es decir, en cohabitación fuera del matrimonio. Los hogares europeos están cada vez más vacíos. En España, la media es de 2.9 miembros por hogar, es decir, hay una reducción del número de miembros, aunque seguimos ligeramente por encima de la media europea (2.4)⁵⁸. A esto se une el aumento de los hogares unipersonales. En Europa uno de cada cuatro hogares están compuestos por una sola persona (27,7%). Como indica Barrón López, S. (2002: 15-19) tradicionalmente se han distinguido tres formas de familias monoparentales: la maternidad solitaria, la viudedad y la separación o divorcio, estas dos últimas, con existencia de descendencia. Habitualmente, se ignora la versión masculina de la monoparentalidad, por las tradicionales configuraciones matrifocales. Sin embargo, cabe pensar en un número creciente de padres que por diferentes circunstancias asuman

⁵⁸ Instituto de Política Familiar (IPF). Informe de la familia europea 2008 y Eurostat.

el cuidado cotidiano de su progeñie: hombres solteros (heterosexuales u homosexuales) que deciden engendrar o asumir la paternidad en solitario, ya sea por adopción o asumiendo la custodia de los hijos, o los cada vez más frecuentes padres inmigrantes que asumen temporalmente hacerse cargo de su prole. En estos casos se puede hablar de una monoparentalidad no vinculada a la conyugalidad. También los crecientes hogares monofiliares, integrados por un hijo/a soltero que asume la jefatura familiar. Sobre esta última modalidad no existen estadísticas oficiales. En un intento de explicar la complejidad y multiplicidad de formas monoparentales, Barrón clasifica la familia monoparental según los tipos de hogares: Familia monoparental que forma un hogar independiente; familia monoparental que comparte el hogar con otros miembros sean parientes o no, donde el progenitor asume la jefatura familiar con respecto a su progeñie; hogar extenso familiar, donde la familia monoparental comparte el hogar con otros miembros, parientes o no, pero la jefatura familiar es compartida. Como producto de las rupturas existen hogares biparentales, donde tanto la soledad residencial como la monoparentalidad, son concebidas como fase de transición frente a las familias biparentales simples o reconstituidas, que tienen un carácter más permanente (Barron López, S., 2002 *cit en* Flaquer Villardebo, LL., 1998: 59). Estas nuevas familias monoparentales requieren de nuevas estrategias como la mediación, para hacer frente a los dilemas y conflictos que de ellas puedan emerger.

Conflictos procedentes de las familias homoparentales. Al no existir agentes de socialización para estos nuevos modelos familiares y debido a su recipiente incorporación, la sociedad aún no reconoce estos supuestos de libre elección como valores propios. Esto puede ocasionar conflictos futuros, por el choque entre la socialización dominante y el modelo familiar en el cuidado del menor, y más específicamente en el caso de las rupturas, que al tratarse de “uniones de porcelana” o frágiles, en vez de asimetría en la negociación, podemos hablar de falta de empoderamiento de ambos miembros. Las perspectivas de espacio profesional para la resolución de estos conflictos, para la mediación familiar son bastante considerables y aún inéditas. Sobre estos conflictos, debido a lo reciente de su aceptación social y reconocimiento jurídico, existen pocos estudios sobre conflictos familiares y más concretamente mediación. Pero evidentemente, al no estar socializados ni las parejas, ni los agentes de socialización, pueden surgir conflictos específicos e incluso de género e intergeneracionales, al ser uniones más invisibles, y con menos vínculos sociales o afiliación social.

Conflictos en familias con personas en situación de discapacidad y dependencia. Las nuevas políticas de igualdad, plantean una negociación en el reparto de tareas y una pluriresponsabilidad de todos los miembros en el apoyo a las personas que se encuentren en situación de discapacidad o dependencia, siendo necesaria la comunicación y negociación de forma simétrica de las responsabilidades familiares. La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, especifica en su art. 18 que excepcionalmente, cuando el beneficiario o persona en situación de dependencia esté siendo atendido por el entorno familiar, y se reúnan las condiciones establecidas, se reconocerá una prestación económica para cuidados familiares. Estos cuidadores ya sean familiares o externos, necesitan acordar con la familia, la distribución de tiempos, espacios y tareas para prevenir futuros conflictos.

Las nuevas formas de familia, y los conflictos que de ellas subyacen, precisan de una redefinición de su papel, funciones, valores y roles, y en definitiva de un nuevo contrato social que coloque a la familia en el primer lugar de la sociedad, defina sus prioridades y objetivos, al tratarse de una de las instituciones de mayor peso y de gran trayectoria histórica de nuestra sociedad.

2.2.2.6. De las familias modelo a los distintos modelos familiares

Continuando con nuestro discurso, la familia española se encuentra en un tiempo de profundas y aceleradas transformaciones cuyo reflejo más claro puede apreciarse en la diversificación de modelos familiares que podemos encontrar actualmente en nuestra sociedad. En las últimas décadas se han reducido drásticamente los hogares múltiples o complejos (aquellos en que convivían distintos núcleos familiares), mientras que, junto a las familias nucleares tradicionales constituidas por una pareja conyugal y sus hijos e hijas, han ido teniendo cada vez más presencia las que se conocen como familias postnucleares (Requena y Diez de Revenga, M., 1993: 249-270). De hecho, son cada vez menos excepcionales las uniones no matrimoniales, las parejas sin descendencia, las familias “combinadas”, con hijos procedentes de uniones anteriores y las familias monoparentales, con un solo progenitor. Por lo que sabemos, las familias tradicionales, siguen siendo mayoritarias, es decir, las biparentales y mononucleares, aunque se acusa un descenso significativo, con la proliferación de las nuevas formas de familia. Si prestamos atención al análisis documental, debemos decir que muestra una progresiva

diversificación, pero desconocemos todavía algunos datos interesantes, por ejemplo, los relativos al porcentaje de niños y niñas que viven con sus abuelos u otros familiares que no son sus padres, el de aquellos que viven con sus progenitores homosexuales, o el de los que pasan por los segundos matrimonios de sus progenitores, también son realidades a considerar.

Por tanto la diversidad familiar parece ser cada vez más la norma y menos la excepción, y ello asumiendo que nuestra realidad familiar es más homogénea que la que encontramos en otros enclaves, como por ej. los países nórdicos, y las grandes urbes como París y Nueva York. En definitiva, la transición política ha significado la supresión del modelo tradicional de familia único con respaldo legal y social, con larga trayectoria histórica en nuestra sociedad, y su sustitución por el pluralismo de las distintas alternativas familiares, muchas de ellas ya con tratamiento legal específico, pero todas sin riesgo de sanciones o discriminaciones.

Esta diversidad familiar ha sido interpretada como muestra de la crisis de la familia, y su tendencia a la desintegración, que había llegado el final de la familia. No compartimos este planteamiento, consideramos que la sociedad ha cambiado, y en consecuencia se ha reinventado la familia. Sería más adecuado en todo caso hablar de crisis de la familia moderna, que evoluciona hacia la familia posmoderna, como producto social de los cambios sociales que acontecen. Cuanto más compleja es una sociedad, y más ha diversificado y especializado sus instituciones, mayor es el papel de la familia como complemento o sustitución de la ineficacia o insuficiencia de estas instituciones (Navarro Góngora, J. y Pereira Miragaiga, J., 2000: 71).

La familia en su pluralidad de formas, sigue siendo el espacio de referencia para la construcción de la identidad personal (Singly, F., 2000: 33-40) pero sin embargo el matrimonio ya no es el único marco para la vida en pareja, ni siquiera para el ejercicio de la parentalidad. Entendemos que sencillamente son evidencias de nuevos modos de entender las relaciones familiares. Lo que está en crisis no es la familia en sí, a nuestro juicio, sino un determinado modelo de familia. La familia no es estática, no ha permanecido inalterable con el transcurrir del tiempo. A lo largo de la historia y a lo ancho de las culturas, los distintos grupos humanos han ido generando estructuras familiares tan diferentes entre sí como la monogámica y poligámica, la familia extensa, con varios núcleos familiares en su interior, y la familia mononuclear, que es más preponderante entre nosotros ahora. Estas diversas familias no solo han diferido en estructuras, sino también en las funciones que desempeñaban sus miembros, por

separado, y todo el grupo familiar en conjunto. Todavía, en muchos grupos humanos, contexto familiar y contexto laboral no están diferenciados, y niños y niñas se introducen desde pequeños en las labores de producción familiares. Cada grupo humano y cada época ha ido promoviendo los tipos de convivencia y de estructura familiar que le eran más útiles. Probablemente por su capacidad de modificación y adaptación a las diversas circunstancias, la institución familiar tiene vigencia después de tantos siglos.

Significa que existen tipos distintos de estructura familiar con distintos puntos fuertes y puntos débiles. También significa que, tanto dentro de un mismo país como de un país a otro, existen grandes discrepancias respecto a la imagen de la familia ideal. En el mismo sentido, entendemos que esta sociedad no puede por menos que redefinir su concepto de familia, fundamentándolo en su realidad diversa más que en su puesto ideal único. Por otra parte, creemos que este cambio conceptual debe ir parejo a un cambio en actitudes, que lleve a aceptar las distintas estructuras familiares como igualmente válidas desechando valoraciones sancionadoras. Desde nuestro punto de vista, un buen cauce para promover este cambio en representaciones y actitudes sociales es el abordaje de la diversidad familiar, desde los otros contextos en los que se introducen cotidianamente niños y niñas.

Estas circunstancias, son entendidas por Flaquer Vilardebo, LL. (1999: 53), como la segunda transición familiar. Para este autor, hubo una primera transición familiar que estuvo ligada a su contracción en torno al núcleo familiar estricto (en detrimento de las familias extensas o polinucleares) y a una cierta pérdida de funciones (por ejemplo, la producción económica o la defensa). La segunda transición familiar, a la que estaríamos asistiendo ahora, estaría ligada, sin embargo, a su desinstitucionalización, basadas en la diversidad, y la pluralidad de formas. Ya no podemos hablar de un modelo de familia, más bien de distintos modelos familiares y cada uno de esos modelos debe ser aceptado desde el respeto y la igualdad. Cada sujeto construye su unidad familiar en función de su modelo de referencia, sus circunstancias adscriptivas, sociales y sus valores. Esto es una realidad que no tenemos claro que la sociedad haya incorporado a su discurso.

En nuestra opinión los cambios respecto a los modelos familiares no alcanzan su cenit con las nuevas formas de hogar. La familia seguirá su camino de cambio y transformación, adaptándose siempre a las necesidades cambiantes de quienes las conformamos. Si la familia ha planteado debates y retos interesantes en estas tres últimas décadas, no menos interesantes serán las que van a venir.

2.2.2.7. Respuestas institucionales a los cambios sociales: políticas sociales familiares

Existe un consenso generalizado desde las distintas prácticas discursivas en afirmar, que la familia, ya no ejerce su papel tradicional como prestadora de servicios, por las razones apuntadas⁵⁹.

La interrelación entre la familia y las políticas sociales ha sido un factor decisivo en el desarrollo de las necesidades sociales. En el reencuentro entre la familia y las políticas sociales, se ha producido un intercambio fecundo en el que ambas realidades han ampliado decididamente sus perspectivas y encontrado nuevos dinamismos (García Roca, J., 1994: 186).

El desarrollo social y, particularmente, las nuevas relaciones de producción, y el nuevo modelo de hábitat, invocan a la comprensión de la pluralidad en sus formas y han determinado un proceso de cambio en las funciones y estructura, implican nuevas respuestas desde las políticas de bienestar y la necesidad de ampliar y extender los derechos sociales y la cobertura de la protección social, para dar respuesta a las necesidades de las nuevas formas de familia.

El ámbito de convivencia personal y familiar, por su carácter polarizador de las relaciones sociales y solidarias más básicas, es sensible, como ningún otro, a la incidencia de todo cambio social o económico y podemos decir que actualmente las familias son más vulnerables y están demandando mayor apoyo institucional.

En estos momentos, además de las exclusión social que tradicionalmente ha venido afectando a las familias que viven principalmente en las zonas rurales en sus ámbitos económico, educativo, sanitario y social, nos encontramos con nuevas expresiones que comprenden un universo más amplio, y que afectan fundamentalmente al medio urbano con la aparición de nuevos grupos de riesgo y en situación de vulnerabilidad social: Discapacitados con dificultades de autonomía personal y que van a necesitar cada vez más apoyo institucional; personas mayores que viven solas, como consecuencia del envejecimiento de la población; familias monoparentales, mayoritariamente mujeres con cargas familiares y sin recursos económicos; niños y jóvenes que han fracasado en el sistema educativo y que se encuentran en el umbral de la exclusión social; personas mayores de cincuenta años que venían arrastrando grandes

⁵⁹ Véase la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y Ley de Igualdad Ley Orgánica 2/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres

déficit de formación y de cualificación laboral y que difícilmente podrán subirse al tren de las nuevas tecnologías; jóvenes sin empleo, temporal o precario que tienen que prolongar su permanencia en el hogar de sus padres, no pudiendo conseguir su autonomía propia, etc.

Como destinataria de la protección social “el papel de la familia como receptora de los Servicios Sociales tiene su fundamento en elementos básicos de las sociedades desarrolladas y sus objetivos de protección y bienestar a todos los sectores y grupos sociales. Precisamente por ello figura en lugar preferente en las Constituciones” (Alemán Bracho, C., 2005: 99-117). La C.E. inicia su capítulo destinado a los principios de política social y económica, citando explícitamente la familia. Es más, el art. 39.1 tipifica que “los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia”.

El contenido de la Constitución es congruente con las orientaciones básicas de la Unión Europea, dando un fuerte impulso a la dimensión familiar de las políticas comunitarias y muy especialmente de la política social, con iniciativas y medidas de protección a los menores, familias monoparentales, compatibilización de las responsabilidades familiares y laborales y últimamente está en proceso de estudio, la regulación y desarrollo de los servicios de mediación familiar, que garantizará la regulación común y la proporcionalidad de estos servicios en los estados miembros.

En todos los países europeos el poder ejecutivo cuenta con departamentos de administración social (Servicios Sociales) destinados a desarrollar las políticas y actuaciones de la familia. En el caso español, podemos citar, las actuaciones propias del Ministerio de Sanidad y Política Social (planes de apoyo a las familias, medidas de igualdad, apoyo a las familias numerosas, ayudas por nacimientos, etc.), las que realizan los Servicios Sociales en las diecisiete comunidades autónomas, a través de las consejerías de bienestar social, igualdad o denominaciones análogas.

De hecho, las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales otorgan un papel primordial a la familia, que sistematizamos a continuación, siguiendo el estudio del profesor Vila, A. y Mancebo (1990: 19-20):

- La familia aparece como ámbito específico de actuación de los SS.SS. En ocasiones se hace referencia a las necesidades especiales y la tercera edad.
- Se menciona habitualmente la familia como uno de los sectores de población para la atención en las prestaciones básicas o programas de los Servicios Sociales Generales (Servicio de Información, Valoración y Orientación, Servicio

de Ayuda a Domicilio, Servicio de Convivencia y Servicio de Familia y/o Mediación Familiar).

- Todas las leyes autonómicas citan a la familia como objeto de los servicios sociales especializados (marginación y convivencia familiar, internamientos, etc.).
- Las leyes también enumeran equipamientos específicos para la atención a las familias, (viviendas tuteladas, centros de día, programas de mediación familiar, puntos de encuentro, etc.).
- La mayoría contempla prestaciones económicas específicas (rentas mínimas de inserción, solidaridad, etc.).

Realizado el análisis sobre la familia española y los cambios sociales que en ella acontecen, para tener una comprensión adecuada de los conflictos familiares y en especial los conflictos conyugales, es necesario situarlos en un nuevo escenario social, que viene definido por el cambio social, en el que se hacen presentes nuevos factores o referentes culturales que permiten explicar la complejidad, importancia y actualidad de dichos conflictos.

2.3. Claves para entender el conflicto social y familiar

El objeto de estudio de la mediación es el conflicto, y más concretamente en la mediación familiar, el conflicto familiar. Por esta razón, es oportuno definir el conflicto, desde un punto de vista estructural, explicar su génesis, características y su repercusión en la mediación familiar.

2.3.1. La construcción teórica del conflicto

2.3.1.1. El conflicto en las principales fuentes teóricas clásicas

El conflicto es el tema central de toda sociedad y la base de las relaciones sociales y humanas. A lo largo de la historia en la teoría sociológica, ha sido analizado para explicar las formas de integración social y consenso, desde la perspectiva funcionalista, o para manifestar las dificultades de cambio social, y la contraposición de intereses o grupos en el caso de la perspectiva del conflicto o marxista. (González Seara, L., 1971: 1-9).

El análisis del conflicto en la teoría sociológica, resulta de gran utilidad, según los modelos fundamentales en Sociología, es decir, las teorías del conflicto y del consenso, ambas antagónicas, pero con elementos en común, al señalar el conflicto, como eje de las distintas explicaciones. Por un lado, el planteamiento funcionalista de Comte y Durkheim, preocupados por la armonía social en base a un consenso amplio entre los individuos. Por otra parte, la línea del marxismo y la del darwinismo social, que sitúan el conflicto en el centro del análisis sociológico, como motor de cambio histórico. Comte, en sintonía con el funcionalismo, se preocupó del orden y en el consenso. En este sentido como positivista, considera el progreso como desarrollo del orden.

En la línea opuesta, la perspectiva marxista, concibe el conflicto, como el motor del cambio social, y al Estado como la culminación de un proceso de imposición de un grupo social sobre otros. Esta perspectiva, analiza la lucha de clases, para averiguar el dominio de unas sobre otras, y en consecuencia, se sitúa al conflicto como el resultado de la lucha de clases. Compartimos como análisis general, que el conflicto de poder y la lucha de clases, puede ser una de las razones sociales del conflicto, pero a nuestro parecer, las clases sociales actuales, son distintas, con otros actores sociales, lejos de los

caducados burgueses y proletarios. Además, también existen conflictos internos en cada clase o grupo social, y no sólo entre clases sociales consideradas como antagónicas.

Desde otra perspectiva, nos parece más acertada la postura de Weber, al estimar que la relación social de la lucha, del conflicto, se define por el hecho de que cada uno de los actores quiere imponer su voluntad a pesar de la resistencia de los demás. Weber cree que el conflicto no puede excluirse de la vida social. Es quizás un argumento más acorde con la sociedad actual, al no referirse a grupos sociales concretos, sino a la lucha de intereses y valores, reconociendo en todo momento la existencia del conflicto. Weber además identifica nuevos grupos y clases sociales posteriores a la sociedad industrial. Entendemos que el conflicto desde el punto de vista estructural, es inevitable, porque la sociedad es dinámica, los cambios de valores, la movilidad de clases y de los grupos sociales, provocan conflictos de intereses inevitablemente. Es muy aclaratorio en el caso de la mediación familiar, puesto que las transiciones familiares y los modelos familiares, provocan conflictos de intereses entre los grupos sociales, que afectan al seno de la familia, y los cambios de valores como por ejemplo, el individualismo o la libre elección, hace que no se mantenga el consenso, florezcan los conflictos y/o rupturas, frente a los valores tradicionales basados en la perdurabilidad y mantenimiento de las estructuras familiares.

En definitiva, una gran parte de los sociólogos occidentales contemporáneos, especialmente los pertenecientes al modelo estructural-funcional, han concretado su atención en los problemas del orden social y el conflicto. Parsons, se centra en los elementos que aseguran el orden y la conservación del sistema social, lo cual le lleva a ver con consecuencias disfuncionales. Parsons, tiende a considerarlo en términos de conducta desviada, que requiere una atención para lograr la interacción en la sociedad.

En general, entendemos, que el análisis funcionalista, hace una valoración tibia y negativa del conflicto, al aparecer continuamente como disfuncional, una situación conflictiva, por no aceptarse las normas y valores de la cultura vigente, que conducen a la desviación. Su planteamiento es más acorde con la mediación, desde el momento que intentan minimizar los problemas y dificultades para buscar el acuerdo o consenso, en vez de buscar soluciones más complejas. El análisis marxista, lo concibe de forma positiva, pero porque lo entiende no como un elemento de análisis para solucionar los conflictos particulares entre partes o grupos (familias, culturas, etc.), sino como un motor o punto de partida que posibilita el cambio de la estructura social y la creación de

un nuevo orden social o sistema. Según esto nos planteamos el siguiente interrogante. ¿En ese nuevo sistema u orden marxista, cabe la negociación?

El discurso actual sobre el conflicto por parte de los diferentes autores que teorizan sobre mediación, pretende fundamentalmente centrarse en resolver el problema, sin entrar demasiado en las causas u orígenes del mismo. Se busca en todo momento el acuerdo, el consenso, la transformación y nunca el cambio social e incluso se deduce que el conflicto cumple una función social, sobre todo en el caso del modelo de Harvard que lo considera en positivo, al concebirlo como una fuente de análisis y reflexión para llevar a cabo la mediación. Esto permite que su aplicación al procedimiento de intervención sea dúctil y eficaz, al reducir la realidad a una serie de categorías para actuar sobre ellas, se hacen las tareas más sencillas, trabajando los puntos en común y dejando pendientes las cuestiones más conflictivas del pasado que pueden ser irremediables y más propios de la psicoterapia que de la mediación.

En contraposición con la mayoría de las propuestas de corte funcionalista y basadas en el paradigma del consenso, interesadas en la adaptación, la causalidad lineal y el acuerdo, la alternativa marxista podría incorporarse al marco teórico de la mediación familiar en el ámbito comunitario. En vez de conflicto, la perspectiva conflictivista o Marxista, otorga a la sociedad la máxima responsabilidad en los problemas que afectan a todos los ciudadanos. Es importante en mediación la dimensión comunitaria, la responsabilidad de la sociedad, el conflicto entre las partes tiene un origen en la misma, pero entendemos que se desvía de la naturaleza de la mediación. Somos conscientes de que la excesiva carga funcionalista de la Mediación en España y que el fuerte peso de la literatura Norteamericana pueden llevar a una homogeneización del discurso, pero tampoco nos parece factible la perspectiva conflictivista. El principio fundamental de la mediación es la libre elección y la neutralidad, por lo cual, el mediador no debe incitar o promover cambios, deben buscarlos y plantearlos libremente las partes en conflicto y no el mediador.

En este estado de la cuestión, nos parece preciso analizar el fenómeno del conflicto, como eje central de las relaciones sociales. Puesto que los conflictos surgen constantemente, es preciso ver como la sociedad se enfrenta a ellos. Necesitamos, analizar la resolución del conflicto, partiendo del supuesto de que los conflictos son parte de la sociedad misma.

La sociedad busca distintos procedimientos para ir resolviendo o aminorando los conflictos que se van produciendo. Estas formas de resolverlos pueden ir desde una

fórmula pacífica, a una fórmula violenta, llegando en ocasiones, a situaciones extremas como la guerra. (González Seara, L., 1971: 19-23).

Los cambios de las estructuras generan siempre conflictos y la situación creada varía mucho según se busque o no una institucionalización adecuada. Esta resistencia puede generar nuevos conflictos. En realidad, el resultado del enfrentamiento entre la tradición y la innovación produce un conflicto que determinará el ritmo del cambio, según sea el proceso de su resolución.

Todo lo expuesto, nos conduce a considerar las relaciones entre el conflicto y el poder. Los conflictos entre diversos elementos de la sociedad son dirimidos en relación directa con el poder, consensual o coactivamente. Cuando las partes en conflicto están equilibradas es más fácil buscar una solución consensual. Un ejemplo de esto sería la concertación social de los sindicatos actuales.

Una vez revisados los clásicos y las teorías estructurales, valoramos estas propuestas como interesantes para entender las razones estructurales que explican el conflicto, su origen y relación con el poder. Sin embargo la mediación, es mucho más pragmática y realista y pretende sobre todo, resolver los conflictos. Es una alternativa de resolución de conflictos que busca la paz y el consenso. Por eso nos alejamos de los clásicos de la Sociología y nos identificamos con las propuestas actuales de Vinyamata, sobre conflictología como teoría en sintonía con mediación actual en lo que se refiere al análisis de los conflictos.

2.3.1.2. La conflictología como disciplina de análisis de los conflictos

En la naturaleza de la mediación en todos sus ámbitos aparece presente continuamente el término conflicto. Precisamente, la conflictología trata de explicar su naturaleza y el porque del análisis del conflicto en la mediación. Por esto, hacemos un recorrido en primer lugar, por la conflictología como nueva línea de investigación de los conflictos y en segundo lugar, por las principales aportaciones teóricas del conflicto, específicamente del conflicto familiar.

La conflictología es el compendio de conocimientos y habilidades que la Humanidad ha desarrollado y acumulado en torno a los conflictos y a los intentos por hallar mejores soluciones. Es una disciplina plural e integradora, centrada en el conocimiento sobre el conflicto, la crisis y las dificultades en vivir y convivir

(Vinyamata Camp, E. 2003: 1-17). Facilita el entendimiento de un quehacer, con técnicas y trasfondos disciplinarios plurales y heterogéneos.

Los conflictos son cada vez más complejos y específicos y necesitan del abordaje de todas sus dimensiones, para una comprensión más eficaz. Con las aportaciones de la Antropología, Psicología, Ciencias Políticas y Sociología y de las demás disciplinas, se aúnan esfuerzos para abordar los problemas desde todas las perspectivas o de forma integral.

La conflictología se muestra como el esfuerzo común encaminado a intentar comprender el conflicto, la violencia y la agresividad en todas sus formas expresivas y orígenes causales, con la clara finalidad de contribuir a la búsqueda de soluciones a los graves problemas conflictuales. Conflictos que nacen en cada uno de nosotros cuando se produce la disociación entre nuestro ego y nuestro entorno que acaban transmitiéndose a nuestro ámbito de relación, a nuestros planteamientos políticos y actitudes sociales, a nuestra propia salud, que hacen camino en ambos sentidos y que se desarrollan en todos los ámbitos de la vida humana.

Hoy en día contamos con bases suficientemente sólidas para poder establecer una teoría del conflicto común a cualquiera de sus manifestaciones; una teoría inspirada y confrontada directamente con la propia realidad conflictiva. El hecho de poder comprender el conflicto de manera genérica, nos permite aprovechar las experiencias y conocimientos de otras disciplinas y profundizar realmente con bases científicas.

En sociedades como la nuestra, se hace necesario disponer de una perspectiva desde la que se puede captar la integralidad de la significación de los conflictos y de sus posibles soluciones. Se trata de no reducir el tratamiento y gestión de los conflictos a una sola técnica o procedimiento sino de procurar incorporar todos aquellos conocimientos disciplinarios, todos aquellos métodos de intervención con la finalidad de facilitar aproximaciones diversas a la diversidad de orígenes y causas que configurar los conflictos en sus diversas manifestaciones.

En ocasiones, el conflicto posee como causa una comunicación deficiente que podría ser resuelta a través de la mediación; en otros casos, la simple aplicación de una normativa comercial podría solventar problemas que podrían derivar en situaciones conflictivas complejas, como por ejemplo: la intervención Jurídica. En otras, el conflicto no lo genera tanto las dificultades comunicativas ni tan solo una emotividad alterada por ofensas y malos entendidos sino que se encuentra motivada por la

desorientación, la baja autoestima o la insatisfacción, es decir que es inherente a razones internas del propio sujeto.

Desde la perspectiva de la conflictología esta pluralidad de orígenes y causas ligadas claramente con la también plural manera de tratamiento y transformación de los conflictos. Es un concepto que permanece abierto a todas las posibilidades, que permiten intervenir sin contradecir los principios de respeto por la dignidad humana y la convicción de la no violencia. Por esta razón, resulta útil para gestionar los conflictos, el uso de la mediación que comporta devolver el protagonismo a las partes y sus propios conflictos.

Los recursos y los sistemas de intervención y tratamiento de conflictos contemplados desde la Conflictología abarcan todos aquellos conocimientos y técnicas que hacen posible aportar ayuda positiva. De hecho, la diversidad de causas que generan conflictos obligan a plantear las intervenciones que los resuelvan de manera plural y abierta, haciendo uso de la riqueza de recursos y de estrategias de intervención, no quedándose únicamente en la denuncia o el lamento ni tampoco en métodos limitados que desconocen mayores posibilidades de intervención o que expresamente se reducen al uso de un solo método, es decir, es una apuesta por la pluralidad metodológica.

Se trata en definitiva, de facilitar el tratamiento adecuado en cada caso y a cada persona o sociedad en conflicto, para que esta misma pueda recuperar su autoestima, su seguridad, satisfacer sus necesidades, el propio equilibrio y serenidad, su libertad y, de esta manera, poder solucionar sus propias crisis y conflictos. Los conflictos ni se resuelven ni se gestionan sino que son transformados.

El análisis de Vinyamata nos parece una importante aportación en nuestro estudio, no sólo por las tesis que plantean, sino y sobre todo por el carácter transdisciplinar y transversal que le otorga a la materia y que coincide con nuestras hipótesis de trabajo: la mediación, conflictología, son materias transdisciplinarias o comunes a varias disciplinas de lo social, y son técnicas que requieren de más de un punto de vista académico para un adecuado y eficaz abordaje integral o pluralidad metodológica para ser eficaces ante la complejidad de la comunicación humana.

2.3.2. El conflicto como base de la mediación

Debemos hacer una reflexión de algo que consideramos crucial. ¿Es el conflicto inherente a la naturaleza de la mediación? Los estudios tradicionales y los más recientes

sobre mediación remiten unánimemente a la categoría del conflicto y a su resolución. En los marcos teóricos de referencia que exponemos en los modelos de mediación (Harvard y Transformativo) siempre que se hace referencia al desacuerdo, diferencias o relaciones entre las partes se refieren al conflicto, eso sí, entendiéndolo en positivo, como una posibilidad de entendimiento, pero nunca definiendo las razones latentes que lo originan. La excepción a la regla sería el modelo circular narrativo que en vez de conflictos se refiere a historias conflictivas.

Partimos de la siguiente hipótesis: La mediación se centra en el conflicto en aquellas sociedades que buscan la paz y armonía, para mejorar las relaciones humanas y posibilitar el acuerdo. Lo concibe además como una oportunidad. Reflexionamos sobre esta cuestión en adelante, pero para aproximarnos mejor, vamos a definir el conflicto según los autores que consideramos más relevantes.

En palabras de Marines Suares (1996: 97-112), “el conflicto se construye entre las partes, es interaccional y por tanto, una incompatibilidad entre las partes y es un proceso, es decir, se va construyendo en la relación e historia pasada entre los pueblos y/o culturas”. En ocasiones se utiliza como sinónimo de disputa, cuando no es lo mismo, una disputa es algo puntual que se resuelve en un momento concreto de la intervención, el conflicto lleva mas magnitud, es un proceso mas largo y con muchos mas matices. La disputa es una intervención más concisa, o mejor dicho, una parte del conflicto. En cambio la palabra conflicto alude a tensión, lucha, pelea entre las partes. Esta tensión es el resultado de unas interacciones antagónicas que evolucionan entre las partes (es interaccional). En nuestra opinión las disputas, dilatadas en el tiempo y no resueltas o reconocidas, se enquistan y con el tiempo derivan en conflictos.

Pruitt y Rubbin, J. (1986: 20-45) lo conceptualizan como la “divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”. Pensamos que es una definición incompleta, puesto que las demandas o diferencias percibidas o expresadas no son las únicas, el resto de miembros pueden sentir y/o percibir las diferencias sin necesidad de canalizarlo.

En ocasiones, él termino conflicto es asociado a agresión, sin embargo, los conflictos no siempre son agresivos. No se puede confundir el conflicto general con un conflicto puntual donde se produzca agresión, que suelen ser situaciones más límites. Si está mas consensuado él considerarlo como un antagonismo, una diferencia. En nuestro sistema social interpretamos las diferencias de nuestro sistema de creencias, es decir,

las diferencias como una agresión, un problema. Utilizando la terminología foucaultiana, el conflicto se inventa, es el resultado del juego, del enfrentamiento, de la confluencia entre dos partes. No creemos que sea el resultado de una parte diferente, sino que es el resultado de las diferencias entre dos partes enfrentadas. Es más, el proceso conflictivo en todo caso se construye entre las partes, es decir, las interacciones entre las partes van dándole forma, hay involucración y no necesariamente consentimiento.

Cómo apuntamos continuamente, la bibliografía sobre mediación se refiere a resolución de conflictos, pero: ¿realmente la mediación soluciona conflictos? En algunos casos sí, aunque no siempre los conflictos son problemáticos y no todos los problemas derivan necesariamente en conflicto. Sería utópico pensar que el proceso de la mediación es una panacea que resuelve los conflictos, y más aun cuando son de una enorme complejidad, o no existe voluntad suficiente de las partes para resolverlo.

Una vez definido el conflicto, Suares, M., (1996: 198-205) se plantea un interesante interrogante. ¿Quién soluciona los conflictos, las partes o el mediador? Se supone que ambas partes, a través de la comunicación y el entendimiento, en las ocasiones que esto es viable. El mediador es una parte más que trabaja activamente para abrir nuevos canales, puesto que si como lo entienden algunas perspectivas lo hace todo él, sería una imposición de unas normas a un grupo y podría llegar contraproducente a la naturaleza de la mediación. La tarea del mediador es ayudar a las partes para que “desempaten” o al menos entiendan sus posiciones de forma neutral e imparcial. El desafío de la mediación es en definitiva, proponer a las partes la oportunidad de aclarar sus propias necesidades y sus valores, los elementos que les provocan insatisfacción y los que les aportan satisfacción. También les ofrece la oportunidad de descubrir y reforzar sus recursos para manejar estos sentimientos fundamentales así como los asuntos relacionales (Baruch Bush, R.A. y Folger, J.P., 1996: 25-30).

2.3.2.1. El conflicto intergrupar

Algunos autores entienden la base del conflicto en el seno de los grupos. Six, J.F. (1997: 136) sostiene que el conflicto intergrupar entra en una escalada cuando los miembros de un grupo estereotipan a los otros basándose en su pertenencia grupal, cuando tienen poco acceso a los otros grupos, atribuyen un alto nivel de ignominia a esos grupos, creen en la necesidad de un cambio social y piensan que los recursos están

distribuidos desigualmente. En efecto, el conflicto intergrupal deriva de las desigualdades manifiestas y de las sociales. La movilidad de clase, la ascensión social y el acceso a la igualdad provocan dificultades.

El hecho de comprender las fuentes que origina el conflicto intergrupal, sitúa al mediador en los antecedentes del conflicto, y los obstáculos que se van produciendo. La desconfianza de algunos grupos puede tener su base en lo ocurrido anteriormente, cuando se les manipula o se les ofrecen falsas esperanzas o alternativas. Sostenemos que el pasado histórico-cultural condiciona el presente e incluso el futuro.

2.3.2.2. La cultura del conflicto

Las distintas perspectivas para manejar el conflicto suelen presentar limitaciones. Para que los procedimientos sean más adecuados deben ir acompañados de una clara intencionalidad tanto de abordar los intereses sustanciales de los adversarios, como las interpretaciones culturales básicas. Las estrategias actuales tratan los intereses y las interpretaciones de un modo completamente distinto (Howard Ross, M., 1995: 38-53). La solución conjunta del problema, en cambio, ve en las percepciones y en las disposiciones las causas de muchos conflictos y trata estos elementos sustanciales con aras a crear un clima en el que se pueda llevar a cabo una solución creativa del problema. No se niegan las diferencias de intereses de forma superficial, sino que se consideran como manifestaciones de un conflicto más profundo. Es más, se resaltan, aquellos intereses que consideran oportunos para buscar la deseada armonía. El uso efectivo del concepto de interés como mecanismo, exige entonces investigar que intereses de grupos y de individuos intentan maximizar en determinados enclaves culturales en vez de asumir a priori lo que son.

Ross, sostiene que la cultura de conflicto se refiere a las formas complejas por las que las instituciones prácticas y normas de una sociedad producen un patrón de conflictividad. Esto lleva implícito las ideas culturalmente compartida sobre los intereses, los modos de conseguirlos y sobre las respuestas a las acciones que se consideran como adecuadas para comprender la conducta conflictiva. De hecho, el conflicto y la cooperación ocurren en asentamientos culturales específicos. La cultura del conflicto se refiere a las normas, prácticas e instituciones específicas de una sociedad relacionada con la conflictividad.

El análisis del conflicto anterior, nos permite fundamentar en adelante, el conflicto familiar específicamente, al tratarse del objeto de estudio de la mediación familiar y en consecuencia del nuestro.

2.3.3. El conflicto familiar como objeto de estudio de la mediación

Conforme a lo expuesto y partiendo de que el conflicto es un constructo social complejo, difícil de definir, concluimos que no es fácil delimitar su propia naturaleza. La conceptualización del conflicto que abordamos en mediación familiar se refiere a las acciones interpersonales en particular, a los conflictos interaccionales, que suceden en los microespacios sociales como el matrimonio, la pareja y la familia en general. El conflicto familiar es de carácter interaccional y cuando se salda con la ruptura de una pareja se vuelve también con frecuencia intergrupal, al menos entre las familias de origen de ambas partes de la pareja, o bien entre los miembros consanguíneos cuando son conflictos familiares de otra naturaleza a las rupturas (Romero Navarro, F., 2002: 45-50). Ahora bien, los tipos de conflicto son múltiples y diversos, pudiéndose distinguir cuatro tipos:

- a) Conflictos intrapersonales: Estos ocurren dentro de la propia persona cuando entran en disputa necesidades, intereses o expectativas sobre elementos o vínculos en común. En los conflictos conyugales, surgen deseos encontrados de venganza y de que los menores estén bien, desesperación, que finalice la relación conyugal, etc.
- b) Conflictos interpersonales: ocurren entre dos o más personas. Puede ser por parte de una, o de todas a la vez y debido a recursos escasos, necesidades psicológicas o valores diferentes o contrapuestos. Por ejemplo, escasez de medios económicos para sustentar la economía familiar, o diversidad de criterios sobre el futuro cuidado de los menores.
- c) Conflictos intragrupal: Se dan entre los individuos pertenecientes al mismo grupo. Sucede en las familias cuando los intereses de los padres y de los hijos son diferentes, por ej. los conflictos intergeneracionales entre adolescentes y padres, con respecto a las normas de convivencia familiar.
- d) Conflictos intergrupales. Ocurre entre grupos de diferente entidad, tamaño, intereses. En las familias se suele producir entre las familias extensas de los

cónyuges. En las rupturas las familias extensas toman una posición dual sobre la pareja y los menores, que divergen en conflictos en algunos casos.

En todo conflicto familiar subyacen tres elementos, que conviene distinguir y separar, muy importantes para el abordaje de la mediación familiar. Estos elementos son:

- Posiciones. En cualquier disputa o acuerdo sobre un tema de conflicto, las partes se sitúan en una posición (Fisher R. y Ury, W., 2000: 21-30). Cada parte afirma y defiende lo que hará y lo que no, y dirigirá sus esfuerzos a cambiar la posición del otro. Discutir posiciones, produce acuerdos poco viables e ineficaces, deteriorando la relación existente. De hecho la mediación debe centrarse en los acuerdos y nunca en los desacuerdos.
- Necesidades. Detrás de las posiciones existen un conjunto de necesidades, no suficientemente explícitas, que son necesarias desvelar para poder satisfacerlas. Las necesidades reclaman ser satisfechas, las cuales a su vez están cargadas de elementos emocionales, que el mediador ha de saber detectar.
- Intereses. Los intereses explicitan más lo que se quiere y especialmente para qué se quiere. Una buena mediación es aquella que orienta el proceso mediador a desvelar las posiciones, encontrando qué necesidades subyacen, que se desean satisfacer y redefinirlas en términos de intereses sobre los que se centra la negociación, de todos los miembros implicados. A veces, necesidad de A es igual a conflicto de B, y necesidad de B a conflicto de A. Por ejemplo, si el menor en una separación se va a vivir a otra provincia con una de las partes, cubre la necesidad de un miembro, pero entra en conflicto la de otro, por la distancia geográfica y las dificultades que de ella se derivan.

2.3.3.1. Características del conflicto familiar

Señalamos a continuación algunas características del conflicto en términos generales, que son útiles para comprender el papel de la mediación en el conflicto familiar, siguiendo los estudios de Suares, M. (1997: 69-78):

- Los conflictos familiares se producen en situaciones interaccionales. Hay interacciones que atraen, que cohesionan a los elementos del sistema familiar. Las interacciones en la pareja o familia son interacciones llamadas “atractoras”,

pero también se dan interacciones “antagónicas”, que tienen por finalidad mantener la diferencia entre los elementos o partes del sistema. El conflicto es una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción en la que predomina el antagonismo. El equilibrio entre las relaciones atrayentes y las antagónicas es el que permite que el sistema familiar permanezca.

- El conflicto es un proceso, no surge de un día para otro, no tiene origen en una sola parte. Es el resultado del enfrentamiento, de la lucha, de la confluencia de dos partes y sigue un proceso, según el cual nace, crece, se desarrolla, algunas veces puede morir y otras simplemente queda estacionario.
- El conflicto es una co-construcción. Otra de las características, es que se construye entre las partes, es decir, las partes que intervienen en el conflicto están involucradas en la co-construcción del mismo, dándose involucración y no necesariamente consentimiento. La coparticipación en la construcción del conflicto no significa de por sí tener responsabilidad en el mismo. El conflicto es pues conducido por las partes a partir de las interacciones que entre ellas se generan, lo cual lleva muchas veces a aumentar el conflicto, sintiéndose las partes atrapadas de las propias interrelaciones que generan.

El conflicto conyugal y/o familiar es por tanto interaccional y co-construido por las partes. Pero para una mayor precisión, distinguimos el conflicto de pareja o conyugal del conflicto familiar, puesto que la mediación familiar se centra principalmente en los conflictos de pareja y los conflictos que interaccionan en el resto de miembros de la familia nuclear y extensa. (Romero Navarro, F., 2001: 25-30). Diferenciamos a continuación los dos términos:

Conflicto conyugal. Es la contraposición de forma prolongada entre los miembros de la pareja, en relación a recursos, satisfacción de necesidades desajustes interpersonales, de roles y status, de vinculación afectivo-sexual. Su etiología es diversa, situándose en los aspectos emocionales, afectivos, sociales y materiales e incluso en la interrelación de todos o alguno de ellos. Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Contraposición prolongada en la satisfacción de necesidades.
- Desajuste o/e insatisfacción en la comunicación interpersonal.
- Cuestionamiento del vínculo.
- Desajuste en el ejercicio normado de las funciones, estatus y roles.

Conflicto familiar: Es la contraposición o los desajustes que se producen con respecto al patrón de vida de la unidad familiar, la satisfacción de las necesidades de sus miembros y la distribución de roles y tareas. En ocasiones, es derivado por extensión del conflicto conyugal. Se puede extender a la familia extensa y al resto de miembros implicados en la dinámica familiar.

2.3.3.2. Estrategias de resolución de conflicto familiares: Legitimación y Mediación

Como estrategia para resolver el supuesto conflicto, el mediador utiliza una herramienta que puede resultar valiosa para la consecución de sus objetivos: la legitimación. En ocasiones, las personas involucradas en un conflicto no tienen capacidad para considerar o entender las razones del otro y resulta difícil llegar a un acuerdo, si se percibe al otro como diferente y no se considera a una persona como legítima. Esta es la ayuda que un mediador puede prestar utilizando como técnica la legitimación. Legitimar, significa crear las condiciones para que la gente pueda acceder a la participación (Diez y Tapia, G., 1999: 55-70). La legitimación supone pasar de la confrontación a una dinámica de interacción positiva que puede fabricar un puente para la colaboración. En el contexto de la mediación significa la posibilidad de explicar las causas que explican las actitudes y comportamientos de los distintos miembros y buscar las condiciones adecuadas, mediante la comunicación para conseguir acuerdos.

El modelo de Harvard ha desarrollado en profundidad esta estrategia, que expresa como la habilidad para separar a las personas del problema. Es decir, separa el contenido del mensaje (legitimación sustancial) del problema de las personas (legitimación relacional), analizando como inciden estos dos niveles de comunicación entre las partes. La técnica consiste básicamente en buscar criterios objetivos para el diálogo sobre las pretensiones de forma equitativa y que resulte aceptada por ambos. En la mediación no se busca que las partes busquen la verdad, sólo que se expresen y ubiquen positivamente a todos los participantes en el proceso. Modifican las percepciones, transformando la dinámica negativa en positiva.

Según este modelo no resulta demasiado difícil encuadrar los reclamos hacia criterios objetivos y opciones razonables, a lo que añadimos que con mayor énfasis cuando no hay una situación de igualdad previa y las posibilidades de unos son mínimas frente a los otros. En la legitimación existen dos conceptos clave, que desarrollamos en los modelos de mediación, nos referimos al *empowerment* (legitimar a

cada persona frente a si misma) y el reconocimiento (legitimación entre ellos). A esto añadimos la necesidad de legitimar por parte del mediador a cada persona.

En nuestra opinión, toda legitimación implica para el mediador una imparcialidad o neutralidad o mejor aún, una multiparcialidad, es decir, tomar partido por todos. Es una tarea que consiste en generar un clima de confianza y empatía con todos, por un lado, y por el otro, ser equidistante. Pero ¿cuál es el punto equidistante? Esto no es tan simple. Creemos que requiere la equidistancia, un poco utópica por cierto, de un análisis mas profundo. El contexto ideal para generar esta empatía y confianza, es la reunión privada, y desde aquí se fundamenta el papel del mediador, ya que las personas se sintieran más seguras en el ámbito de la confidencialidad para efectuar legitimación y reconocimiento y con un profesional adecuado en un espacio neutro y técnico.

2.4. Conclusiones

La familia es la célula básica del sistema social y la más universal de las instituciones. Existe un rico debate en torno a su concepción y acepciones. Aunque paradójicamente estos discursos, contrariamente a lo habitual, parecen estar más alejados de la realidad social e incluso desfasados, con respecto a la legislación civil, que tras las reformas del 2005, se ha equiparado e incluso adelantado a escenificar la nueva familia plural futura o postmoderna. Interpretamos que estas reformas civiles han tenido un importante efecto pedagógico en la sociedad, legitimando como válidas, las distintas formas de familia, que hasta hace tan sólo una década estaban censuradas socialmente u obviadas.

Estas circunstancias exhortan una reinención y redefinición de la familia. A modo de síntesis, podemos entenderla como la institución basada en lazos de relación de matrimonio, descendencia o adopción, constituida por padres no necesariamente casados y sus hijos, unidos y fortalecidos por el amor y el respeto mutuo. De una forma aún más sintética, concebimos la nueva familia española como el conjunto de personas que comparten unas necesidades afectivas en común y se interrelacionan conforme a unas reglas que ellos mismos deciden o eligen.

Los últimos debates se refieren a la crisis en la familia y a la pérdida de sus funciones. Convenimos que independientemente de su transformación en cuanto a estructura y forma, sigue cumpliendo las funciones sociales fundamentales de socialización de los hijos y estabilidad psíquica y emocional de los adultos, es decir, sigue siendo un agente de socialización fundamental y un vector primordial para la integración social. Estas cuestiones son trascendentes para la mediación, para poder abordar una adecuada negociación y entender la naturaleza de los conflictos familiares en sus distintas formas.

Se están produciendo en esta centuria importantes cambios sociales que son directamente proporcionales a los cambios en la familia, sobre todo en un tema vital para la mediación como son las rupturas, divorcios y separaciones. El número de rupturas y separaciones aumentan significativamente en la Unión Europea, incrementándose un 55% en los últimos veinticinco años. En España han ido aumentando paulatinamente en la última década, con la excepción del año pasado que han disminuido como consecuencia de la crisis económica. En nuestro país, los autores destacan el incremento espectacular de los divorcios (290%) en los últimos ocho años.

En realidad no han aumentado tanto las rupturas, pero sí los divorcios, puesto que las reformas civiles también han tenido un efecto pedagógico en la sociedad y actualmente, la mayoría de las parejas que rompen, optan por el divorcio (más del doble frente a la separación), debido a la agilización de los trámites, eliminación de las causas de divorcio y sobre todo a la eliminación de la separación con fase previa al divorcio, según lo establecido en la última reforma civil del año 2005. Es decir, podemos hablar de un aumento cuantitativo del divorcio, pero no cualitativo. Contrariamente a los discursos alarmistas sobre el incremento del divorcio y el fin de la familia española, aunque España cuenta con una tasa de divorcio considerable, se sitúa en torno a la media europea en cuanto a número de divorcios y duración del matrimonio (13 años aproximadamente).

En cuanto a las rupturas específicas de las nuevas formas de familia, las estadísticas sobre estas nuevas formas, nos sirven para explicar como inciden los cambios sociales en la familia actual, pero a nuestro parecer no se pueden interpretar de forma exhaustiva. Por primera vez, aparecen estadísticas de rupturas de matrimonios multiculturales y del mismo sexo, pero debido a lo reciente del fenómeno y a la escasa clarificación conceptual (no se distinguen miembros extranjeros de personas con origen cultural diferenciado) aún es pronto para analizar con rigor el impacto de estas transformaciones.

En definitiva, en las últimas décadas han acontecido importantes cambios sociales que modifican las estructuras más significativas de nuestra sociedad. Una de las instituciones más sometida a estas transformaciones ha sido la familia. Presenta una multiformidad inusitada. Su evolución, cada vez admite más formas, definiciones y matices, con importantes cambios en su forma y estructura. Compartimos con autores como Flaquer, que nos encontramos en la segunda transición familiar, o familia postnuclear, que además de asumir los principios de nuclearización de la primera transición, se caracteriza fundamentalmente por el pluralismo y la diversidad de formas. En un futuro próximo la igualdad de género y la interculturalidad serán los cambios sociales de la próxima familia.

Estos cambios que hemos expuesto, parecen un hecho inexorable y han ido rompiendo con el sistema familiar tradicional. En paralelo a estos procesos, han acontecido cambios en el ámbito de las ideas y valores. Así, la libre elección, el desarrollo de la personalidad, la heterogeneidad cultural y el individualismo son los valores crecientes de la familia del siglo XXI. A estas circunstancias caben añadir los

nuevos conflictos familiares que se puedan derivar de las nuevas formas de familia como son las familias adoptivas, monoparentales, multiculturales, homoparentales, reconstituidas, mixtas, etc. Es decir, el paso de las familias modelos a distintos modelos familiares.

Estos cambios sociales y la pluralidad de formas, han sido interpretados por algunos discursos como crisis de la familia y una tendencia hacia la desintegración. No compartimos estas reflexiones, puesto que aún compartiendo los riesgos que estos cambios puedan derivar, en realidad lo que ha ocurrido es que la sociedad ha cambiado y en consecuencia se ha reinventado la familia, que lejos de desaparecer, solo ha hecho redefinirse para permanecer, adaptándose a las nuevas circunstancias. Los nuevos modelos familiares no alcanzan su cenit con las nuevas formas de hogar, la familia seguirá su camino de transformación, adaptándose a las necesidades cambiantes de quienes la conformamos. En este sentido, también afirmamos, que los valores familiares no han cambiado, simplemente son distintos. La familia, sigue siendo el espacio de referencia para la construcción de la identidad personal.

Estos cambios sociales en la familia, nos sirven para construir la teoría general de la Mediación Familiar y comprender su objeto de estudio, que es precisamente el conflicto, o mejor dicho el conflicto familiar.

El conflicto ha existido siempre, el hombre es un ser social cuyas necesidades e intereses dependen, directa o indirectamente de quienes le rodean, esto hace que cuando dos o más personas persiguen el mismo interés o intereses contrapuestos y no es posible una colaboración, aparezcan los desacuerdos y, por tanto, los conflictos. Pero siempre han existido formas de resolverlos, y estas han venido definidas por las diferentes construcciones sociales, históricas y culturales que existen sobre el conflicto. Es por tanto, la base de las relaciones sociales y humanas, es decir, el conflicto es la base y el objeto de la mediación.

A lo largo de la historia en la teoría sociológica, ha sido analizado para explicar las formas de integración social y consenso en la sociedad. Los cambios en las estructuras siempre generan conflictos que necesitan de alternativas eficaces para su resolución.

La Mediación está basada en la cultura de la paz, es un método alternativo y eficaz para la resolución de los conflictos. Concibe el conflicto como una oportunidad que puede provocar la aparición de nuevas construcciones diferentes entre todas las partes, en la medida en que son ellas mismas quienes la elaboran. El mediador provoca

en un contexto adecuado la consideración de realidades alternativas y mediante habilidades y técnicas de comunicación busca respuestas comunes a las necesidades e intereses de todos los miembros. La mediación es una alternativa extrajudicial a los conflictos que busca un nuevo paradigma basado en el modelo ganador-ganador, donde todos ganan y pierden, pero los protagonistas resuelven los conflictos por ellos mismos con la ayuda de un tercero o mediador.

La conflictología es una de las disciplinas contemporáneas más acordes con la naturaleza de la mediación para explicar los conflictos, al tratar de interpretar los conflictos con un carácter transdisciplinar, su naturaleza y el porqué se producen. Se muestra como el esfuerzo común que incluye los últimos avances psicosociales, con la clara finalidad de contribuir a la búsqueda de soluciones a los problemas conflictuales.

Concluimos que la mediación se centra en el conflicto en aquellas sociedades que buscan la paz y armonía, para mejorar las relaciones humanas y posibilitar el acuerdo. Lo entiende como una oportunidad para reconducir relaciones deterioradas y encaminar hacia el futuro las situaciones que no se pretenden cambiar, arreglar o más bien solucionar.

Para finalizar, el conflicto familiar, como objeto de estudio de la mediación familiar, se refiere a las acciones interpersonales en particular, a los conflictos interacciones, que suceden en los microespacios sociales como el matrimonio, la pareja y la familia en general. El conflicto familiar es de carácter interaccional, pero con frecuencia se vuelve intergrupar, al afectar a más miembros de la familia, si entendemos a esta como un sistema interrelacionado y que también se relaciona con otros sistemas sociales. Su principal estrategia es la legitimación, que significa crear las condiciones necesarias para que los actores protagonistas puedan participar en la resolución de sus propios conflictos, mediante la interacción positiva y la colaboración, buscando las condiciones adecuadas y las necesidades comunes, mediante la comunicación, para conseguir acuerdos.

CAPÍTULO III

Ámbitos de la Mediación

CAPÍTULO III: ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN

3.1. Introducción

En este capítulo haremos una revisión por los principales ámbitos de intervención donde se desarrolla la mediación. La mediación está ampliando sus espacios de intervención de forma inexorable. Dada la naturaleza de este trabajo, es necesario conocer los diferentes ámbitos donde se ubican los mediadores, para averiguar como y donde se debe desarrollar la formación de estos profesionales.

Debido a la amplitud de campos y al debate inconcluso por parte de los autores sobre la denominación de los mismos, analizamos los ámbitos de intervención que consideramos más significativos, entendidos de forma amplia. También incluimos las áreas de actuación o sectores específicos que aluden a los conflictos especializados que se extienden con mayor relevancia en la actualidad. En este sentido, se analiza el ámbito de la mediación intergeneracional entre padres e hijos; el ámbito de la mediación en el trabajo y la empresa; la mediación en salud y dependencias; mediación administrativa y universitaria; mediación intercultural, observando las relaciones y significaciones entre ellos. El tema central que nos ocupa, la mediación familiar, no se encuentra explicitado, al estar explicado en el capítulo primero, en el apartado referente al marco disciplinar de la mediación familiar. A partir de aquí, podemos determinar los perfiles profesionales y sobre todo donde pueden ubicarse los mediadores familiares y los trabajadores sociales como agentes de mediación, que son las piezas fundamentales de nuestro estudio

Por último, a modo de síntesis y en concordancia con algunas propuestas discursivas, se expone el carácter transdisciplinar de la mediación familiar. Debido a la amplitud de acepciones y concepciones resulta difícil ubicarla en un sector de forma independiente o autónoma, encontrando yuxtaposiciones e intersecciones comunes a todos los campos o ámbitos, independientemente de su denominación. Es decir, según nuestras hipótesis de trabajo la mediación familiar tiene un carácter transdisciplinar, y generalista. Según la especificidad de los conflictos, se puede aplicar a cada uno de los ámbitos concretos.

3.2. Ámbitos de la Mediación

La mediación, entendida de forma genérica como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y está ampliamente extendida en el mundo.

En el contexto contemporáneo caracterizado por la impermanencia de las situaciones y la falta de comunicación, la demanda de profesionales que resuelvan conflictos entre las partes por medio del diálogo y el entendimiento entre las mismas está en aumento, desarrollándose en una amplitud de ámbitos. Esta realidad ha posibilitado que la mediación haya diversificado hoy sus campos de actuación.

Desde la llamada década de la mediación en los años ochenta, se ha ido generalizando el uso de la mediación. El área clásica y pionera de su aplicación fue el ámbito de los conflictos familiares y, en concreto, en situaciones de separación o divorcio. Actualmente, se ha ampliado su uso a otras problemáticas de las familias como: relaciones entre padres e hijos adolescentes; conflictos intergeneracionales; conflictos por herencias, familias multiculturales, adopciones, etc.

Paralelamente se ha ido desarrollando en el ámbito escolar, empezándose a utilizar para tratar los conflictos escolares. En España, actualmente, estamos asistiendo a un movimiento de amplia aplicación en algunas Comunidades Autónomas que, incluso, han ampliado su aplicación a la educación superior, esto es, al ámbito universitario.

La mediación también se ha extendido al ámbito interno de la empresa. Esta justificación se basa en algunos estudios que llegan a la conclusión de que los conflictos horizontales (entre compañeros de trabajo) pueden acarrear pérdidas de la capacidad productiva. Igualmente se ha visto su gran potencial para tratar los conflictos en empresas familiares que tienen una casuística y problemática específica empresarial.

Además en España, y debido al amplio número de inmigrantes que se han instalado en nuestro país recientemente, el ámbito intercultural está experimentando una rápida y amplia instauración en la mediación, prolongándose en distintas áreas de actuación.

No se han quedado atrás otros profesionales, como jueces y fiscales, en vislumbrar las posibilidades de aplicación en el ámbito judicial (menores infractores y mediación penal con adultos). Actualmente, existen varios juzgados donde la mediación

se contempla como opción en la aplicación de penas de algunos delitos específicos, como una eficaz alternativa extrajudicial.

También se ha constatado la efectividad de la mediación en el ámbito sanitario, comenzando a trabajar los conflictos entre médicos y pacientes, extendiendo sus actuaciones a los litigios en la atención sanitaria especializada, nos referimos específicamente, a los nuevos planteamientos de mediación en salud mental, drogodependencias y en la atención a las personas dependientes. En este último caso, los avances jurídicos con la aprobación de la Ley de Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencias, en el caso específico de España, ha permitido su proliferación, otorgándole entidad a la mediación en situaciones de dependencia como ámbito propio.

La ampliación de ámbitos y campos de actuación, parece un hecho inexorable, al comenzar a aplicarse en conflictos entre vecinos (mediación comunitaria) y en conflictos entre consumidores y empresas.

Seguramente en un plazo más o menos breve, esta enumeración de campos de aplicación de la mediación se haya quedado corta. Entendemos que “las modas y falsas expectativas” que lleva aparejada cualquier nueva técnica no debe implicar la relajación de los requisitos y de la formación exigida a los profesionales que quieren ejercer en este campo.

“Cada época crea sus propios saberes y sus propios dispositivos, no es casual que tengamos el privilegio de asistir al nacimiento de la mediación, que parte del supuesto de que las personas son capaces de enfrentar y solucionar sus conflictos”. (Suarez M, 1996: 47).

Concluimos que la mediación puede aplicarse en un amplio abanico de campos, por su enorme riqueza y por el carácter integral en el abordaje de los conflictos, contemplando las situaciones sociales y jurídicas y sobre todo la particularidad de los implicados en los conflictos, que libremente eligen sus estrategias de solución. En adelante nos referimos a los ámbitos de actuación más desarrollados desde el punto de vista teórico, y práctico. Existen muchas denominaciones y categorías que apelan a la mediación y podrían conducir a una multiplicidad de denominaciones. El estudio de Six, J.F. (1997: 20-22) propone para poder delimitar mejor el polisémico término, nueve categorías principales para su análisis, que incluyen categorías secundarias o subcategorías:

- Categorías principales:

1. Generalidades sobre la mediación.
2. Mediación administrativa.
3. Mediación cultural.
4. Mediación en empresas.
5. Mediación familiar.
6. Mediación penal.
7. Mediación de proximidad.
8. Mediación escolar.
9. Mediación social.

- Categorías secundarias:

- Aproximaciones transversales o transdisciplinarias.
- Civil, Diplomática.
- Intercultural, etnocultural.
- En el campo de trabajo.
- Conyugal.
- Judicial.
- De barrio, de vecindad, local, asociativa.
- Pedagógica, educativa.
- En el trabajo social o en la acción social.

Compartimos esta clasificación, categorías principales y secundarias. Precisamente en ellas, centramos en este capítulo, el entender, que tienen suficiente marco teórico y ejercicio técnico profesional, considerando que las demás clasificaciones no son más que especificidades de la propia especialidad, matices, que aparecen recogidas en cierta forma, en cada uno de los ámbitos que señalan las categorías principales. Queremos destacar, que el ámbito principal de este estudio, es decir, la mediación familiar, no será especificado en este capítulo, al estar suficientemente analizado y desarrollado en el capítulo 1, en lo referido al marco disciplinar de la mediación familiar, y en lo expuesto en los distintos apartados de los capítulos restantes, al ser el vértice de todos nuestros análisis.

Aunque existan una gran duplicidad de significados y campos de intervención, la mayoría de informantes (Six, Poyatos, Suares, etc.) coinciden en la necesidad de

mediación en la totalidad de los ámbitos, pero expresan de manera diferente la naturaleza de esta mediación.

Como decimos, estas diferentes formas de referirse a la mediación en Europa, parecen haber contagiado a la realidad española. Esto nos conduce a concluir que podemos hablar de una mediación en sentido amplio, como hemos descrito anteriormente y una mediación en sentido estricto con un número de funciones más reducidas y ubicadas en distintos ámbitos de lo social. Por esta razón, cuando nos referimos en adelante a ámbitos, lo hacemos en sentido amplio, los espacios profesionales donde se ubica el mediador (judicial, salud, trabajo y empresa, dependencias, intergeneracional, etc.). Así, diferenciamos los ámbitos de las áreas de actuación o sectores, que aluden a un segmento o colectivo de intervención más concreto, que a pesar de sus especificidades, no tienen la suficiente entidad o amplitud desarrollada, para ser considerado un ámbito de actuación. A continuación destacamos los principales campos de intervención de la mediación que se extienden en España, al estar también en sintonía con el resto de Europa:

3.2.1. Mediación Judicial y/o Penal

El funcionamiento del actual sistema de justicia, ha puesto de manifiesto determinados efectos negativos, que afectan a la sociedad en su conjunto. Entre otros, su lentitud, elevado coste y la escasa racionalidad de las leyes para la satisfacción de las necesidades de las partes componentes del litigio.

La tardía duración de los procesos judiciales, implica que la reacción social contra el delincuente, tenga más un puro sentido retributivo, que una orientación favorable a la resocialización. La eficacia de las penas hay que encontrarla más en la prontitud con la que son aplicadas, que en su severidad o dureza. Esta falta de proximidad temporal en las actuaciones judiciales, y la respuesta que la sociedad da a su conducta, ha llevado a discusiones que imaginan nuevos instrumentos que corrijan estas anomalías (Revilla González, J.A., 2007: 301-305).

Durante mucho tiempo, los conflictos y las discordias esenciales encontraron un apaciguamiento en el marco de una autorregulación facilitada por actores terciarios que, a su vez podían reaccionar porque se encontraban en espacios de mediación naturales como las familias amplias, parroquias, pueblos. El proceso judicial era el último recurso: se recurría a él para las disputas graves y complejas (Six, J.F., 1997: 109). La

desaparición, a partir de la urbanización acelerada, de las estructuras habituales de regulación, trajo como resultado la fragmentación del tejido social y un recurso primario a la denuncia, sobre todo en los litigios pequeños o medianos, donde el proceso judicial no parecía adaptarse a los casos. En las actuales sociedades desarrolladas, con un alto grado de normativización en todos los ámbitos sociales, en que todos los problemas se pretenden resolver mediante la norma jurídica y el método jurisdiccional, la mediación, puede contribuir a promover un mayor ejercicio de responsabilidad, autonomía y soberanía de los ciudadanos en la resolución de los conflictos que les afectan (Poyatos García, A.M., 2004: 213). Estas circunstancias fundamentaron la necesidad de la mediación judicial.

Las primeras experiencias constatadas se sitúan en la Republica Francesa en la década de los noventa. Se introducen los mediadores judiciales, para designar a una tercera persona, designada por los jueces después de haber llegado a un acuerdo entre las partes, para intentar una reforma a pequeña escala durante dos o tres años, y después decidir, a la vista de los resultados concretos, generalizarla, mejorarla o abandonarla (Six, J.F., 1997: 112).

La mediación en contextos judiciales, también denominada por autores como Poyatos, mediación extrajudicial, puede ser un apoyo a la función legalizadora del juez. No pretende su sustitución, sino un aumento en la eficacia de las medidas adoptadas, sustentado en la participación conjunta de la pareja en la toma de decisiones. Tampoco sustituye a los abogados, simplemente, permite ayudar a tomar decisiones, y facilitar el funcionamiento familiar. (Poyatos, 2003: 176-178). Aunque la intervención de la mediación puede plantearse en cualquier parte del procedimiento, conviene señalar algunos matices en cada uno de ellos:

1. Previamente al inicio del proceso. Hoy por hoy la Ley permite acceder al juzgado mediante dos procesos: el contencioso, cuando no hay acuerdo, y el de mutuo acuerdo, cuando lo hay
2. Durante el proceso legal. La mediación es un recurso a petición del juez o de la pareja:
 - En las “medidas provisionales” para ayudar a ésta a tomar acuerdos y decisiones, exista o no un mutuo acuerdo previo
 - Cuando es el juez quien ya ha dictado las medidas provisionales, y el proceso legal continua, la mediación, puede constituir un proceso paralelo en

el que la pareja valore dichas medidas las ponga en practica, pensando en la sentencia definitiva.

- Después del proceso legal de separación o divorcio. Cuando las medidas propuestas por el juez no se cumplen o las condiciones que las motivaron se han modificado, los procedimientos de ejecución necesitan de un tercero que oriente y ayude a tomar decisiones compartidas sobre las responsabilidades familiares y las medidas a aplicar según la resolución judicial.

El reto de la mediación en este ámbito es devolver la justicia al ciudadano y que se caracterice por solucionar los conflictos en lugar de ser una justicia que decide las soluciones. La mediación está incluida dentro de los objetivos de la justicia, ya que ésta en su sentido amplio es un servicio público, al servicio de la sociedad. Además, permite que algunos conflictos puedan tratarse fuera del juzgado y se utilicen métodos alternativos al judicial tradicional.

En nuestro país existen algunas experiencias pioneras que agrupan a diversos profesionales que tienen relación con el área judicial y entre cuyos objetivos figura la promoción y práctica de métodos alternativos de solución de conflictos. Consideran que la justicia efectiva, que busca la paz, debe promover y desarrollar estos métodos alternativos para fomentar la cultura del diálogo y preservar el proceso contencioso a los litigios en los que resulte necesaria una decisión de autoridad.

Según el contexto descrito, están prosperando las siguientes áreas de actuación en el ámbito judicial:

3.2.1.1. Mediación Penal

Desde el inicio de los años ochenta se producen en Europa diversas iniciativas de justicia restaurativa. La evolución europea ha venido estimulada por iniciativas políticas supranacionales, que partieron de la Unión Europea (en su momento del Consejo de Europa). Los países europeos se fueron dotando de una nueva legislación, siendo el Reino Unido, Austria, Finlandia y Noruega, pioneros en la materia. La justicia restaurativa es, pues, una nueva forma de afrontar la resolución de las cuestiones derivadas del delito, que alcanza globalmente a todas las personas implicadas, quienes resuelven el conflicto planteado por la comisión del delito con el objetivo fundamental de la reparación de los daños. Se trata de un método, donde la participación y necesidades de la víctima se sitúan en primer plano, incidiéndose en la reinserción

social del delincuente. Dentro de la justicia retributiva, la mediación, ha sido la forma más usual, permitiéndole a la víctima y al delincuente participar activamente en la solución de las dificultades resultantes del delito (Revilla González, J.A., 2007: 303).

El punto de partida en nuestro país, lo podemos situar en el año 1985, cuando desaparecen los Tribunales Tutelares de Menores. Los procesos relativos a la protección de menores desamparados o en riesgo, se atribuyen a los juzgados civiles, en las ciudades pequeñas y a los Juzgados de Familia en las ciudades grandes y la corrección penal de los jóvenes infractores se encomienda a los llamados Juzgados de Menores. La Ley 4/1992 sobre esta materia, introdujo la mediación penal en el ámbito de la justicia juvenil, siendo favorecida por la promulgación de la Ley Penal del Menor (LO 5/2000).

El programa pionero se desarrolló en Cataluña, donde los programas de mediación y reparación se empezaron a aplicar a principios de la década de los noventa. Fue promovida por la Dirección General de Justicia Juvenil del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya en buscar nuevas formas de intervención en el ámbito penal juvenil, con el objetivo de diversificar las respuestas a dar a los menores infractores y facilitar de este modo la individualización de las intervenciones educativas.

Se aplica siempre que el infractor tenga menos de dieciocho años y el caso se lleva por los equipos técnicos de los juzgados, compuestos por un psicólogo, un trabajador social y, en determinados casos, un criminólogo, para que el menor infractor, y su propia familia, participen en un programa en el que también interviene la víctima, cuando es conocida, para que los propios interesados busquen una fórmula de reparación del daño causado, y sea aceptada por el menor una medida positiva que compense las consecuencias de su infracción, y favorezca su integración social.

Desde el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya ha llevado a cabo una experiencia piloto de mediación en adultos, entre noviembre de 1998 y noviembre de 1999, ubicada en algunos juzgados de las cuatro provincias de Cataluña.

Un programa de mediación y reparación significa un camino alternativo al proceso judicial, donde se renuncia a un espacio que ofrece unas garantías al menor y se puede reconocer formalmente su inocencia. Por otra parte, este programa significa la participación de la víctima del delito, una persona, que ha sufrido un daño y necesita una reparación real de éste. Por estos motivos es tan importante el reconocimiento de responsabilidad en los hechos y el interés del menor infractor en participar en el programa, a la vez que es capaz de afrontar el daño cometido y dar una satisfacción real a la víctima.

Compartimos con Revilla González, J.A., (2007:304), que quienes han propugnado y aplicado estos sistemas alternativos a la justicia penal tradicional, lo han hecho convencidos de que se aportaban soluciones y alternativas al conflicto penal, y que salidas como la mediación ofrece ventajas, tanto a la sociedad como a las partes (víctima e infractor) añadiendo soluciones psicológicas y sociológicas a las propiamente jurídicas. Podemos expresarlas en los siguientes aspectos:

- Proporciona a las partes el diálogo sobre el hecho delictivo y las consecuencias, con las consiguientes connotaciones psicológicas para ambas partes.
- Dota al sistema de justicia de un instrumento flexible, que permite agilizar la respuesta al fenómeno delictivo, y el ahorro de costes judiciales.
- Proporciona la posibilidad de detectar problemas subyacentes a los delitos (sociales, psicológicos, etc.).
- Puede actuar preventivamente, disponiendo cierta actitud que reduzca la posibilidad de repetición de otros conflictos similares en un futuro.

3.2.2. Mediación en el Trabajo y la Empresa

En este ámbito hacemos referencia a dos sectores de intervención que aunque cada vez toman mayor entidad como propios, se encuentran interrelacionados. Decimos esto, porque el objeto de la mediación laboral es el conflicto que surge en el seno de la relación laboral, mientras que la mediación en la empresa básicamente se centra en los conflictos entre empresas y administración o particulares. Pero ambas tienen un nexo en común, como son los conflictos que surgen entre familias y particulares con las empresas, y en este último caso, la legislación laboral que las fundamenta.

El conflicto laboral es un conflicto común que afecta a valores vitales de gran importancia: recursos económicos básicos, calidad de vida, estabilidad social, cohesión de la comunidad. En el marco de las relaciones laborales en la segunda mitad del siglo XX, es donde aparecen las primeras alternativas extrajudiciales para la resolución de conflictos en el mundo occidental (movimiento A.D.R. en EE.UU., etc.) desarrollándose con éxito procedimientos, en un principio de conciliación y arbitraje, evolucionado posteriormente en lo que hoy se denomina mediación laboral.

Los conflictos laborales se enmarcan en el seno de los conflictos privados, regulados por el Derecho del Trabajo, el cual, regula las relaciones entre empresarios y empleados, por ello, debe ubicarse en la órbita del Derecho Privado, que pueden

resolverse privadamente o a través de los órganos del orden jurisdiccional social. Pueden clasificarse de varias formas, según los intereses a los que afectan la causa de su divergencia. Esto son: los conflictos colectivos (afectan a un grupo de trabajadores) mientras que el individual se refiere a los intereses particulares de un trabajador concreto. También existen conflictos calificados como jurídicos y conflictos de intereses, originados en la interpretación de un convenio colectivo o de la legalidad vigente, que son precisamente los que abren la posibilidad de un procedimiento de mediación y arbitraje (art. 91 ET), y otros en la divergencia de intereses, en el que se prevé la intervención de órganos de la administración una vez fallida su propia intervención (Sotelo Muñoz, H., y Otero Parga, M., 2007: 331-335). En estos dos últimos conflictos, es donde la mediación como alternativa extrajudicial toma mayor protagonismo. Cabe recordar que la misma se diferencia de la conciliación laboral o el arbitraje, que son conceptos diferenciados, pero con ciertas convergencias de planteamiento. Nos referimos a la neutralidad, voluntariedad e imparcialidad, que son principios inherentes a la mediación y que distan de un proceso de conciliación laboral, donde algunos actores del conflicto como representantes institucionales, aplican la ley y defienden interés de la administración. Es decir, no son una figura neutral.

Como hemos señalado anteriormente, en el ámbito de Derecho del Trabajo Internacional, tiene una gran tradición, el arbitraje y la conciliación laboral. En nuestro país, es a partir de la década de los noventa, cuando los principales sindicatos han alcanzado un acuerdo para reformar los sistemas de contratación laboral y, lo más importante, para potenciar el contenido normativo de los convenios colectivos entre los trabajadores y determinados sectores de empresas o actividades productivas. Se están abriendo cauces de diálogo que van a representar una disminución importante de los procesos ante la jurisdicción, y proliferando experiencias en este sentido. La eficacia en la intervención en estos casos, es muy alta, pues se vienen planteando conflictos colectivos, en los que ha existido un promedio de acuerdo muy satisfactorio.

De las transformaciones sociales que se producen en esta centuria, la incorporación de la mujer al trabajo es sin duda el cambio social sin precedentes para este siglo, y con un gran impacto social en las bases de la sociedad, tanto en la familia, como en el trabajo e incluso en el ámbito de los valores o cultura, dando al mismo tiempo lugar a nuevos y crecientes conflictos en ambas esferas por separado. En este sentido, la intensidad del cambio en conjunción con la pertinaz resistencia a cambiar de otros factores anclados en el pasado, como son el muy desigual reparto de

responsabilidades entre hombres y mujeres en la esfera privada, la perpetuación de la división del trabajo en función del género y un déficit de servicios comunitarios de apoyo a la función familiar, o puede afectar, de modo extremadamente negativo no ya sólo al valor de la igualdad de oportunidades, sino también al entero equilibrio social, a los diferentes entornos familiares y a la calidad de vida de las personas.

En consecuencia, la dificultad, o imposibilidad en ocasiones, de compatibilizar adecuadamente la vida laboral y familiar puede perjudicar la propia convivencia familiar. Entre otras cosas, conciliar supone la toma de decisiones que implican el sacrificio de una de las partes de la relación familiar, a menudo o casi siempre la mujer, que ha de renunciar o a seguir trabajando o a reducir su jornada, renunciando a un salario, para llevar a cabo la tarea de cuidar o trabajo doméstico-familiar. Esto significa que si se decide abandonar el trabajo, bien definitivamente o provisionalmente, no sólo se estaría frustrando un proyecto vital de desarrollo personal, sino que podemos estar en presencia de un factor importante de crisis matrimonial de pareja, en la medida en que una parte recrimine a la otra no poder acceder a sus posibilidades de autorrealización personal, por la dificultad de conciliar familia y trabajo. (Molina Navarrete, C., 2007: 99-158).

Siguiendo con este autor, la conciliación en sí, puede ser una causa del conflicto familia y/o laboral. De aquí deducimos la estrecha relación entre el mundo laboral y familiar en el ámbito de la igualdad, ya que, si no está resuelto este conflicto en la familia, se puede extrapolar al trabajo y a la inversa, conduciendo a un conflicto múltiple, en ambas esferas, que generalmente padece la mujer, con los pluses añadidos de estrés personal y/o emocional. Es decir, debe ser atendido desde la doble vertiente laboral y/o familiar, para una adecuada gestión del conflicto procedente de la dificultad de conciliar la vida personal con el trabajo.

La adecuada gestión del conflicto de la conciliación de los tiempos de vida, el laboral y el personal-familiar, puede ayudarnos a resolver, incluso preventivamente, otros problemas estrictamente de convivencia familiar, o al menos ayudar a paliarlos.

En definitiva, si el objetivo final de la mediación es ayudar a restablecer la organización familiar desde una nueva ordenación o configuración, ofreciendo nuevas identidades y roles a los integrantes de la misma, la implantación de un sistema de gestión del conflicto de la conciliación persigue reordenar la organización empresarial, a fin de favorecer el equilibrio entre los intereses económicos de esta y los intereses personales de los trabajadores que ejercen sus derechos.

Como decimos, esto se concibe desde una doble vertiente. La mediación familiar en el seno de la unidad familiar, para negociar con los distintos miembros de la familia el reparto de tareas y funciones, y en la empresa, negociando con los gestores o mandos intermedios, los planes de igualdad en la empresa, conforme a las directrices de la Ley de igualdad, en el sentido de conciliación de horarios, atención a familiares o menores, etc.

3.2.2.1. Mediación en la Empresa

La mediación en la empresa, entendemos, que es quizás el ámbito de intervención más alejado de la mediación familiar y de la intervención social, lo cual, explica, la referencia tan concisa que le hacemos en esta investigación.

A modo de aproximación, destacamos, que existe un tipo de empresas donde la mediación puede ser especialmente útil. Este es el caso de las empresas familiares que, por sus especiales características, aúnan y mezclan el ámbito empresarial con el familiar. Tienen su específica problemática y son un campo propicio para la aplicación de la mediación. Un amplio número de empresas españolas son empresas familiares. Su problemática esencial se centra en la dificultad de la continuidad de la actividad familiar y la continuidad o sucesión y que en escasas ocasiones llegan a la tercera generación de propietarios. Las causas, las encontramos en la finalización de la actividad debida a la falta de preparación de la sucesión y la dificultad de objetivar las reglas de actuación entre todos los implicados familiares y empresarios.

En un sistema económico como el español (Ortuño, P., 1998: 287-313), caracterizado por la presencia prioritaria en el sector económico de medianas y pequeñas empresas de carácter familiar, la gestión de las mismas presenta graves problemas cuando se produce el relevo generacional y son los hijos, o los nietos del fundador, quienes confluyen en la propiedad de las participaciones con otros parientes del mismo, de distinto grado generacional. Con frecuencia, la inadaptación al papel que han de desempeñar en la empresa, de la que todos quieren ser directivos, controladores, y beneficiarios de sus prebendas, genera la quiebra o la desaparición de estas empresas, con la consiguiente ruptura de vínculos familiares. Las manifestaciones externas de esta problemática son muy diversas, y van desde los típicos litigios mercantiles de impugnación de acuerdos sociales, desatención de créditos, procesos concursales, acciones de responsabilidad contra administradores o despidos y sanciones en el ámbito

laboral. Mas, en el fondo, el conflicto es típicamente generacional, o de inadaptación a las transformaciones de la realidad. Estos litigios crecen en progresión geométrica cuando colisionan con crisis matrimoniales de alguno de los partícipes, que repercuten en la estructura económica u organizativa de la empresa.

Podemos deducir que las fuentes de conflicto son debidas tanto a la familia, como a la empresa, a la titularidad de la propiedad, al proceso de la sucesión, que suele ser complejo y bastante diferenciado. En general, las relaciones comerciales que de ellas se derivan, quedan menos deterioradas por la Mediación. La inversión en dar a conocer la mediación se compensa por la paz económica que genera mejor economía.

Los inicios de la mediación en la empresa, comienzan cuando grandes empresas como la SNCF y otras, comenzaron a percibir que necesitan de un tercero externo para mediar con el resto de empresas y con la Administración, para paliar las deficiencias que implica el realizarlo directamente con personal interno. Así, en las relaciones de la empresa con el exterior se comienza a pensar en la conveniencia de los mediadores. Se trata de mediadores externos y no de mediadores de empresa. La razón más importante es que el cliente sepa que, dirigiéndose a esos mediadores institucionales, se encuentra frente a la empresa.

En otro plano diferente, una empresa puede necesitar a un mediador cuando tiene un problema con los poderes públicos. En esos casos, en lugar de negociadores que, cada uno por su lado, y a través de un tenso combate llegar a un acuerdo o compromiso, que una vez establecido no satisface a ninguna parte, es más interesante solicitar un mediador que quizás no imponga ninguna solución, pero si permitirá, con su forzoso distanciamiento, poner sobre la mesa todos los datos, opciones y posibilidades

3.2.3. Mediación Intergeneracional

Tradicionalmente el respeto por la persona mayor era un concepto universal. Nuestra cultura occidental, tiene una larga tradición de respeto a las personas, y aceptación de sus planteamientos, conforme avanzan es las etapas evolutivas y por consiguiente en la edad. Estas tradicionales figuras de autoridad familiar se encuentran en crisis y redefinición. Además, surgen nuevas posiciones, que se traducen en conflictos de intereses entre mayores y jóvenes y entre padres y adolescentes básicamente. Estos conflictos intergeneracionales corresponden a los conflictos que se presentan entre personas de diversas generaciones, como los que acontecen entre

abuelos y nietos, padres y abuelos, tíos, sobrinos, etc. Los conflictos parentales entre padres e hijos, pueden polarizar las interacciones y la comunicación familiar. Se refieren estos últimos a las tensiones, dificultades y problemas que surgen entre los padres por temas relacionados con el ejercicio de las funciones parentales. La falta de acuerdos adecuados en torno al manejo de la autoridad, horarios, permisos a los hijos, etc. Son fuente de conflicto de muchos padres con los hijos. De hecho, el conflicto paterno-filial es básicamente intergeneracional.

Aunque lo descrito podría aplicarse a un amplio número de situaciones y colectivos, en adelante nos centramos en los dos conflictos intergeneracionales, que a nuestro entender, ocurren con mayor frecuencia, como son, los conflictos con adolescentes y con personas mayores.

En el proceso de mediación, cuando trabajamos con mayores, hemos de tener presente lo complicado de la situación del mediador, que en ningún caso resuelve o halla la solución del conflicto, y donde nunca deberá posicionarse hacia ninguna de las partes. El mediador, en ocasiones, queda justo entre dos posturas enfrentadas, y que en principio son irreconciliables, por lo que se acude a la mediación. El proceso de mediación se resuelve cuando las partes, a partir del uso de la metodología y técnicas de mediación, son capaces de encontrar una solución aceptable para ambos, y que normalmente, les permita la continuidad de las relaciones. En muchos casos en la mediación con mayores, la resolución del proceso mediador no implicará la continuidad de las relaciones, sino precisamente la separación, alejamiento o disolución de la relación causa del conflicto, normalmente son conflictos de orden intergeneracional, o por necesidad de cuidados mas intensivos en mayores dependientes, que pueden requerir de internamiento en algún centro especializado.

El comportamiento humano se basa en una premisa clara: cuando reconoce una necesidad (un problema), surge la necesidad de quererlo resolver. Con esto jugará el mediador. A partir de aquí se podrán generar opciones al problema reconocido o detectado. Es necesario que las opciones no salgan del mediador (sería un proceso dirigido), sino más bien, que el mediador sea capaz de alentar a los implicados en la propuesta de soluciones posibles. Todas las alternativas que se generan, implicarán una redefinición del problema inicial, a modo de futuro deseable alternativo. Con ello no termina el proceso de mediación, sino que se abre paso a la negociación entre las posturas “A” y “B” entorno a la situación mediada. En este momento se negocian las soluciones que anteriormente han ido surgiendo. Fruto de esta negociación, deberá

surgir el acuerdo, que no será más que el culmen a todo el proceso metodológico, y que implicará que las dos posturas inicialmente irreconciliables han encontrado el camino o la vía para la resolución del conflicto, y que se comprometen a ello (Barrera Algarín, E. y Malagón Bernal, J.L., 2008: 15-38).

Siguiendo con este análisis, podemos vislumbrar que en la mediación con mayores, la principal fuente de conflictos que puedan requerir nuestra implicación profesional, se producen en el ámbito doméstico. Es el hogar donde resida el mayor –bien sea su casa o la de algún familiar– el ámbito en el que se presentan mayores situaciones conflictivas. La casa es el espacio en el que se da una mayor interacción entre los sujetos, y además donde las relaciones también son más intensas y personales, y por tanto donde más puede surgir el conflicto, muy por encima de otros contextos en los que podamos encontrar a los mayores.

Los conflictos con mayores en el seno de la familia son los siguientes:

- Problemas de intromisión/amenaza: En muchos casos la convivencia con mayores puede percibirse como una verdadera amenaza, sobre todo si se dan situaciones de intromisión en aspectos vitales de unos o de otros. En este caso son muy comunes las tensiones entre el mayor con la pareja de su hija o hijo, y a la inversa.
- Problemas de espacio. Ya hemos ejemplificado antes como la limitación de espacio puede acarrear un incremento de la incomodidad y la tensión en la convivencia.
- Problemas de autoridad. Este elemento es muy importante. Suele afectar especialmente al hecho de que en muchos casos alguna de las partes quiere ejercer su autoridad por encima de la otra parte; padre mayor sobre el hijo/a, hijo/a sobre alguno de sus padres, u otras. Este elemento también se relaciona con el siguiente.
- Los nietos. Es habitual en nuestra sociedad encontrar a los llamados “abuelos canguro”, que se encargan de la crianza total o parcial de sus nietos por la imposibilidad de los padres (normalmente por cuestiones laborales) para poderlo hacer. Esto hace que en muchos casos se produzcan conflictos en cuanto a los roles y conflictos en los criterios de crianza de los nietos, que confunden a los propios abuelos, a los padres, y por supuesto, a los nietos. En otros, aunque los abuelos no sean cuidadores de los nietos, pueden darse situaciones de control y

directividad de los abuelos hacia la forma y los criterios de crianza de los padres sobre los nietos. En cualquier caso, todos estos elementos son contexto de conflictos, que en muchas ocasiones terminan ante la presencia de un mediador.

Una de las situaciones que tienden a acentuar los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional, es precisamente la situación de dependencia y necesidad de cuidado del mayor (en muchos casos una pareja de mayores) como desarrollamos en el apartado de salud y dependencias.

Es oportuno mencionar lo útil de la mediación en la prevención del maltrato a personas mayores. Está demostrado que el principal contexto de maltrato a los mayores es su propio domicilio, y en especial en situaciones de dependencia/cuidado. “De hecho, los seres humanos tenemos mayor probabilidad de ser asaltados, maltratados o torturados –física y mentalmente– en nuestro propio hogar, a manos de alguien supuestamente querido, que en ningún otro lugar” (Rojas Marcos, L., 1996: 30). Nos referimos a que los principales maltratadores de mayores suelen ser paradójicamente sus propios cuidadores. El hecho de la mediación entre las partes, en muchas ocasiones habrá servido para frenar los detonantes y causantes de una posterior situación de maltrato a mayores.

3.2.4. Mediación en Salud

A principios de los años 80 se comenzó a introducir en Francia la idea de los mediadores de Hospital. Concretamente el Hospital de París, decide instaurar en 1989 un conciliador médico (antecedente del actual mediador) cuyo objeto era el deseo de fortalecer el dialogo hospital-enfermo. Se trata de un médico interno encargado de dialogar con los enfermos o su familia cuando estos encuentran dificultades en sus relaciones con el personal sanitario (Six, J.F., 1997: 96).

Posteriormente se introduce también en Francia la mediación ciudadana en el hospital, donde podemos considerar a los representantes de las distintas asociaciones de implicados (voluntarios, antiguos usuarios, médicos, jubilados, enfermos con alguna patología concreta) como las principales instancias de mediación ciudadana ante el hospital, en la que estos puede dirigirse libremente. Estas instancias escuchan a las partes, y permiten a cada una de ellas encontrar por si mismos, salidas a sus dificultades.

La experiencia belga, ha puesto en relieve, que donde se localizan mayores demandas de mediación en salud con el crecimiento de las minorías, y la diversidad inmigrante, es en la población inmigrante, puesto por sus características culturales, se encuentra con dificultades de acceso a la salud y al sistema sanitario, y necesita de terceros o mediadores ante la Administración. No podemos tampoco olvidar a la minoría étnica gitana, que sin ser inmigrantes presentan una simbología cultural diferenciada, y por tanto también plantea intervenciones específicas. Estas cuestiones serán tratadas mas adelante en mediación intercultural.

A modo de aproximación, vamos a tratar dos grandes sectores de intervención en este ámbito: Mediación en drogodependencias y mediación en salud mental.

3.2.4.1. Mediación y drogodependencias

La precariedad de los mecanismos comunicativos entre los miembros de la familia, la baja calidad de las relaciones y la gravedad emocional de acontecimientos que suceden de forma cotidiana van generando patrones disfuncionales que aíslan al sistema familiar de contexto de socialización más amplios, y retroalimentan la situación permitiendo su permanencia en el tiempo. Un gran número de niños que crecen internalizando estos patrones disfuncionales se convierten posteriormente en consumidores de sustancias, el riesgo aumenta de dos a nueve veces. También se incrementa el riesgo de desarrollar problemas emocionales, académicos y sociales (Kumpfer y Jhonson, 2007: 13-15).

En un primer instante puede sugerirse la “corresponsabilidad” de la adicción, es decir, que un conjunto de reglas rectoras del funcionamiento familiar previas a la adicción son parte de la motivación del adicto en ciernes. La relación entre padres e hijos es el principal factor de riesgo ambiental conocido (Flores, A.E., 2003: 190).

En un segundo instante estarían los nuevos escenarios familiares generados en el proceso de drogodependencia. Ambas partes componen dos caras consecutivas que desembocan en las relaciones que en el presente cultivan los distintos miembros de la familia.

En la mayoría de las ocasiones los drogodependientes terminan siendo el centro ante el que gravitan de una u otra forma sus familiares, y los conflictos, si consideramos a la familia como un sistema, afecta a todos los elementos que la componen.

La mediación en un proceso de rehabilitación de drogodependencias adquiere significado si se entiende la drogodependencia, no como un proceso individual y aislado del entorno interpersonal, sino como un proceso interactivo donde todos los actores sociales forman parte de la situación, especialmente aquellos cuya cercanía es mayor, la mediación puede devenir como una herramienta eficaz tanto en la prevención como en la rehabilitación de la adicción a las drogas.

En definitiva, implica el cambio y renovación de las perspectivas y los comportamientos, dotando de un mayor entendimiento a las personas implicadas y mejorando su vida relacional no sólo cara a los otros participantes, sino en la cotidianidad de sus relaciones.

Si se asumen los presupuestos y realidades descritos en los apartados anteriores sobre las familias con miembros drogodependientes y los descritos sobre la mediación, pueden sugerirse tres plausibles puntos de intersección entre la mediación y el proceso de rehabilitación:

- Dadas las características de las familias en las que uno o varios de sus miembros son adictos a las drogas, sus tasas de conflictividad familiar y la repercusión que las crisis en este ámbito pueden tener en el proceso de rehabilitación, la mediación estaría especialmente indicada como una forma paralela de apoyo al proceso. Este es el caso de los servicios de mediación puestos en marcha en entidades dedicadas al tratamiento y rehabilitación de drogodependencias.
- Existen circunstancias inherentes a la rehabilitación que suelen ser claves para su culminación. Entre ellas cabe destacar las recaídas y su prevención (Secades Villar, R., 1997: 259). Usar las técnicas de mediación como forma de prevención de los conflictos que previsiblemente pueden surgir a lo largo de la rehabilitación es otra de las posibles relaciones a establecer.
- Como se desprende de apartados anteriores, la drogodependencia no es un hecho individual y aislado, sino que está inmersa en una red de relaciones disfuncionales. La mediación puede jugar un importante papel en la regeneración de pautas sociales no distorsionadas, promocionar nuevas vías de alternativas de comunicación no ensombrecidas, aportar al conjunto de los familiares un repertorio de habilidades sociales. Desde esta perspectiva, contribuye a una mayor calidad de vida familiar mediante el fomento de la corresponsabilidad e implicación de todas las partes.

Puede concluirse que dada la idiosincrasia de las drogodependencias y los procesos de rehabilitación, la mediación se revela como una acción presumiblemente eficaz y coherente con los mismos.

3.2.4.2. Mediación en Salud Mental

Uno de los pilares fundamentales de nuestra sociedad es la Sanidad, y dentro de ella cabe destacar la Salud Mental. Es un tema difícil de definir, en primer lugar, por la propia heterogeneidad de cada enfermo mental y en segundo lugar, por la pluralidad de enfermedades mentales, donde la posición puede ser muy asimétrica por la propia situación de salud, cruzando fronteras con la terapia, que no encontramos en ninguno de los escritos claramente delimitadas. Es fundamental aquí, recurrir a la propia naturaleza de la mediación, es decir, se podría mediar en situaciones de conflictos, definidas, y elegidas libremente entre las partes, desde una posición de igualdad. A esto añadimos, la escasa bibliografía reseñada en este tema, dificultando su clarificación.

Basándonos en experiencias pioneras expuestas por mediadores profesionales en el II Congreso Andaluz de Mediación (Calcaterra, R., 2008: 1-7), con este tipo de enfermos, el conocimiento de los distintos recursos y de la propia enfermedad, entendiendo la mediación como: “un proceso que con la dirección de un tercero, que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva a las partes”. La mediación se inscribe en la vida personal y el conjunto de la vida social como un elemento que puede, con fuerza y discreción, contribuir al establecimiento, a la mejora de todas las relaciones, sean las que fueren. Recurrir a ella no es una forma de ponerse en manos de alguien, es permitirse a uno mismo ir más lejos (Six, J.F., 1997: 35), valoraremos si sería conveniente la existencia de la figura de mediador entre:

- a) Paciente esquizofrénico y familia. Estas dos partes habitualmente tienen conflictos interpersonales y de convivencia, difíciles de gestionar, por el cruce de intereses y posiciones que se producen entre el enfermo, que percibe su propia realidad y la familia, que también expresa sus propias necesidades, que en ocasiones entran en conflicto. A menudo algún miembro familiar está abiertamente preocupado por los cambios en los enfermos, mientras que otros rechazan la idea y aconsejan dejar pasar el tiempo o esperar un cambio de circunstancias. Estas diferencias llevan a conflictos serios entre familiares.

- b) Las distintas instituciones destinadas a la atención de este tipo de paciente, concretamente la Fundación para la Integración Social del Enfermo Mental y los Hospitales Generales. Es necesaria una mediación para buscar acuerdos comunes en las pautas de actuación y en la gestión compartida de los conflictos, que en ocasiones, se trabajan de forma diferenciada, por la falta de canales de comunicación que posibilite el entendimiento, al ser entidades que ejercen de puente entre los familiares y enfermos.

3.2.4.3 Mediación en Consumo

La Ley 26/1984, de 19 de julio, sobre Defensa de Consumidores y Usuarios supuso un cambio importante en el tratamiento de los conflictos en este ámbito, que tiende a propiciar soluciones alternativas, que han sido recogidas especialmente con el desarrollo de los Tribunales Arbitrales de Consumo. La práctica desarrollada hasta ahora ha revelado la utilidad de la mediación para conseguir acuerdos satisfactorios en pequeñas controversias que, sobre la base de la rapidez, la participación y colaboración de los agentes y la satisfacción de los intereses controvertidos permiten el mantenimiento de las relaciones entre las empresas que se adscriben voluntariamente a estos servicios y los consumidores y usuarios. La mejora en la preparación técnica de los técnicos que intervienen como terceros mediadores, está mostrando que este sistema es útil, no sólo para descargar al sistema judicial de la pequeña litigiosidad, sino también para ofrecer un mejor servicio público con menor coste económico. (Rondón García, L.M. y Munuera Gómez, P., 2009: 8-11).

Exponemos a continuación las diferentes experiencias y entidades que están utilizando soluciones alternativas a la vía judicial para la resolución de conflictos.

En primer lugar la iniciativa del Colegio de Médicos de Vizcaya que desde febrero de 1997 dispone de un Tribunal arbitral para daños. Posteriormente el Colegio de Abogados de Madrid creó el 26 de septiembre de 1999 una Corte de Arbitraje del Colegio de Abogados de Madrid. Tribunal arbitral para daños, con el respaldo del Colegio de Médicos y la Comunidad de Madrid. Su objetivo es ayudar desde el campo de derecho, a pacificar un mundo muy tensionado como es el de la difícil responsabilidad sanitaria. El arbitraje supone una alternativa a la jurisdicción ordinaria para solucionar las diferencias entre las pretensiones del paciente y los médicos en materia de responsabilidad civil, aunque sólo será posible su utilización si existe la previa conformidad de ambas partes. El proyecto nace como una necesidad, porque se

va produciendo una cada vez más acentuada conflictividad de tipo jurisdiccional, que hace necesario buscar un nuevo campo donde se debatan con orden, rapidez y sin la tensión de un pleito las diversas posturas.

Su objetivo básico es crear un nuevo terreno donde se pueda hablar en paz y sin la presión que supone la actuación de los tribunales, donde se pueda arbitrar, una solución que sea igualmente justa y donde no se someta a las partes al riesgo del fracaso o al riesgo de la pena del banquillo.

El temor de los usuarios de la sanidad al corporativismo médico no tiene cabida en este tribunal, ya que se trata de resolver en equidad (sentido común de la justicia) o en derecho (por aplicación de normas jurídicas), de forma que nadie pueda utilizar este medio de pacificación como instrumento para hacer corporativismo.

Es necesario señalar algunas líneas de intervención, que están proliferando en nuestro país, con perspectivas de desarrollo, concretamente nos referimos a la mediación sanitaria con la población inmigrante, que por razones de índole cultural, se encuentra con dificultades de acceso a la salud y al sistema sanitario, por la diferenciada noción de salud y necesita de terceros o mediadores ante la Administración. No podemos tampoco olvidar a la minoría étnica gitana, que sin ser inmigrantes presentan una simbología cultural diferenciada, y también plantean intervenciones en este aspecto

3.2.4.4. Mediación en Situaciones de Dependencia

El proceso de mediación en situaciones de dependencia, permite el ajuste entre las necesidades de los individuos y/o cuidadores y los familiares dependientes, evitando el enfrentamiento y facilitando la comunicación. En la atención a las personas dependientes, son las personas inmersas en un conflicto las que deciden de manera voluntaria sentarse a cooperar y de ahí labrar el camino hacia el acuerdo, considerando que no es tanto el acuerdo alcanzado como el camino que se recorre hasta llegar a él donde reside la grandeza de la mediación.

La familia es el principal contexto de cuidado y protección, garantiza el bienestar de todos sus miembros, es el sistema por excelencia. Cuando existen situaciones de debilidad, como pueden ser enfermedades crónicas, degenerativas y discapacidades, el cuidado diario, la atención cotidiana cuenta, en la mayoría de las ocasiones, a cargo de la familia, recayendo en mayor/menor medida en algunos de los familiares el cuidado. Algunas investigaciones indican que el sistema sanitario sólo

dispensa una mínima parte del tiempo de cuidado que consume un enfermo mientras que la mayor parte restante se incluye en el trabajo doméstico.

En el contexto europeo, los países mediterráneos constituyen aún ejemplo y paradigma del modelo de bienestar familista, según el cual las políticas públicas dan por supuesto que las familias deben asumir la provisión de bienestar a sus miembros.

Si partimos de tales premisas se podrá argumentar que la familia constituye la principal fuente de cuidado cuando existen situaciones de dependencia, ya sea por enfermedad y/o discapacidad. Desde estos planteamientos se toman como referentes a las definiciones recogidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, donde se muestra como: “El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad y ligadas a la falta o pérdida de autonomía física, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal”. Así mismo, nos referimos a la definición de dependencia dada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa (Consejo de Europa, 1998), en su recomendación relativa R (98) que ha sido ampliamente aceptada como “un estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, los referentes al cuidado personal” (IMSERSO, 2006: 21).

En los últimos años nuestra población ha asistido a un incremento, tanto cuantitativo como cualitativo, en las situaciones de dependencia, motivado por el envejecimiento de la población, los accidentes (laborales, de tráfico y domésticos), nuevas enfermedades, etc., los cuales coinciden a su vez con cambios importantes en los modelos de familia y con la incorporación progresiva de la mujer al mercado de trabajo, haciendo que los sistemas de cuidado informal se vean perjudicados.

Este nuevo panorama social está dando lugar a diversidad de conflictos dentro de los sistemas familiares, debido a que la atención diaria de los cuidadores hacia las personas dependientes conlleva un gran esfuerzo y dedicación casi exclusiva a esta tarea, repercutiendo negativamente en la persona cuidadora y en el propio núcleo familiar. Por ello, se hace necesario atender de forma especial a estas familias, que requieren una respuesta eficaz, satisfactoria y rápida a sus problemas. Ante esta nueva

problemática una nueva vía se ha empezado a barajar “La aplicación de la mediación resulta uno de los ámbitos de aplicación que despierta mayor interés en este momento, puesto que la mediación se presenta como alternativa para la resolución de los conflictos existentes en el ámbito de la dependencia” (Munuera Gómez, P. 2006: 262). Esto es así debido a que la mediación, nos proporciona llegar a acuerdos que sean estables y duraderos en el tiempo, mejorando el bienestar y satisfacción de los miembros implicados, ya que son los propios afectados los que elaboran sus acuerdos.

El cuidado de personas en situación de dependencia puede originar conflictos tanto entre los miembros de la familia, como entre el cuidador y la persona dependiente. Estos conflictos podrían ser fruto de múltiples factores que confluyen e interactúan de forma interdependiente, influyendo directa e indirectamente en la vida diaria de los cuidadores y de las personas en situación de dependencia. Por todo ello, aparecen los siguientes posibles tipos de conflictos dependiendo de quién es la persona dependiente. Cuando el padre/madre es la persona dependiente, en la mayoría de las ocasiones, es el hijo/a el cuidador principal, en este sentido el cuidador principal podría manifestar diversos conflictos con sus hermanos, su pareja y sus propios hijos, al igual que con las Instituciones Públicas.

Por otro lado, cuando la persona dependiente se trata de un hijo/a, generalmente es el padre/madre el cuidador principal, surgiendo conflictos que son reflejados tanto en la pareja, como en otros hijos y con las Instituciones Públicas.

También se debe señalar, que junto a las situaciones de dependencia, existen otras situaciones, como puede ser un hermano/a dependiente siendo su hermano/a el cuidador principal, provocando situaciones conflictivas tanto con otros hermanos, pareja e hijos del cuidador, como con las instituciones.

En general, estas situaciones conflictivas se dan por diferentes motivos, como pueden ser:

- Toma de decisiones sobre el tratamiento a seguir, elección de prestación asistencial, como el internamiento en residencia, redacción y registro del testamento vital, donación de órganos...
- Comunicación y relación entre el dependiente y sus familiares sobre diferentes desacuerdos por la atención e implicación de éstos en el cuidado de la persona atendida, sobre las decisiones en la forma de vivir del dependiente (horarios, educación...).

- Problemas para conciliar las tareas de cuidado y las obligaciones laborales, produciendo en muchas ocasiones sensaciones de incumplimiento tanto en las tareas de cuidado como en las obligaciones laborales, generando absentismo, impuntualidad...
- Dificultades económicas, con respecto a la herencia, pensiones, disminución de los ingresos derivados de la falta de dedicación laboral y de los aumentos de los gastos generados por el cuidado del familiar.
- Falta de apoyo institucional debido a las insuficientes ayudas instrumentales y emocionales que puedan aportarles a los familiares y personas dependientes, con el propósito de satisfacer las necesidades en su totalidad.

El Libro Blanco de la Dependencia (IMSERSO, 2004: 29) propone: “El desarrollo de un sistema de atención de las necesidades de las personas dependientes, creando las infraestructuras, los equipamientos y los medios financieros, técnicos y personales necesarios para hacer frente a esas demandas”, espíritu que recoge el anteproyecto, lo cual supone los comienzos de dicho sistema.

Es desde estas líneas de trabajo donde se plantea soluciones vividas en primera persona, bajo acuerdos estables y duraderos, que alcanzarán resultados beneficiosos y útiles, y que además garanticen el bienestar y calidad de vida de aquellas personas que se vean envueltas en una situación como ésta, “de dependencia”.

Concluimos a modo de síntesis, y debido a lo novedoso de la regulación en materia de dependencia, que debemos precisar bien el campo de actuación de la mediación, para no confundirla con el asesoramiento jurídico, no con la terapia psicológica (Ripol-Millet, A., 2001: 80-85). Después de lo indicado, se señalan algunos de los aspectos posibles a mediar, como son:

- La figura del cuidador principal.
- Espacios de respiro para el cuidado familiar.
- Cuidador temporal cuando el cuidador principal están en período de descanso.
- Pagos de los diferentes gastos derivados del cuidado de la persona atendida (comida, medicamentos, ayudas técnicas, acondicionamiento del hogar).
- Liquidación de los posibles bienes que pudiera tener la persona dependiente.
- En discapacitados y enfermos crónicos, decisiones sobre su forma o estilo de vida (horarios, tiempo de vacaciones, etc.).

3.2.5. Mediación Comunitaria

Vivimos en una sociedad en la que los conflictos sociales, forma parte de la normalidad. Con bastante frecuencia se identifican los conflictos sociales con una parte de la sociedad, con un colectivo determinado y, en consecuencia, cuando se quiere intervenir desde las administraciones o desde la sociedad civil se plantea una intervención sobre las personas que conforman dicho colectivo. Pero en realidad, cuando existe un conflicto social, al ser la sociedad un gran organismo o sistema, toda la sociedad sufre esta situación, al ser un todo integrado e interdependiente, es decir, la intervención debe ser integral, sobre todas las personas que conviven en ese espacio social (Torrecilla Jiménez, J.M. y Poyatos Roca, L., 2008: 5-6).

En este marco germina la mediación comunitaria, que no sólo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas. En definitiva, la mediación comunitaria contribuye a crear ciudadanía y a fomentar la participación, porque parte de la base de considerar ciudadanos/as a todas las personas implicadas o afectadas en un conflicto social, y a que sean ellas mismas las protagonistas, que encuentren la solución pactada y consensuada a sus conflictos.

Actualmente, en nuestra vida social y comunitaria, se están produciendo una serie de cambios que afectan a nuestra vida en comunidad y a las relaciones sociales, basadas en los siguientes hechos:

- Mayor complejidad y multiplicidad de las relaciones sociales (nuevos vecinos inmigrantes, diferentes tipos de modalidades de convivencia, etc.
- Diferencias en el tiempo y espacio de la comunidad
- Incremento de la conflictividad social y erosión del rol de las instituciones

Como establece Poyatos García, A.M. (2004: 152) nuestra vida social, política e institucional se ha complicado tanto, que necesitamos de una figura que nos apoye para superar esta complejidad. Las crisis, los desequilibrios, las tensiones y los conflictos representan las causas fundamentales de la evolución personal y social, son los síntomas de que la vida y las relaciones humanas se renuevan constantemente; por lo tanto, hemos de abordar estos problemas enfocándolos con una mentalidad que nos permita enriquecernos y progresar, y sobre todo recuperar los espacios comunitarios y en definitiva, la vida en comunidad. Por otro lado, en el campo político se plantea el

problema de los barrios periféricos de las ciudades, la existencia de aquellos que son diferentes implica a la comunidad de su espacio vital y su historia común (Six, J.F., 1997: 127).

Como resultado de estos procesos (Redorta Lorente, J., 2001: 105-106) el proyecto “Ciudad de Barcelona” concluye, que las condiciones y el rol de las instituciones va a cambiar de forma significativa, por las siguientes manifestaciones:

- El poder se basa cada vez más en la capacidad de relación que en la imposición jerárquica.
- Los actores sociales se fragmentan cada vez más y se relativiza el papel de las instituciones públicas como únicos representantes del interés general.
- Pierden protagonismo las instituciones públicas como referente en la regulación de conflictos.
- Se perciben las instituciones públicas como catalizadores de las soluciones debatidas y consensuadas por todos los agentes que componen la comunidad.

Estas circunstancias exhortan la vertebración comunitaria como una necesidad latente en la ciudad, y sobre todo en los barrios de esta. El trabajo de la mediación comunitaria es básicamente ayudar a las partes que gestionan los conflictos que se originen en la comunidad, valorando que el problema principal con el que nos encontramos es el de la falta de comunicación y la visión sesgada del otro (Poyatos García, A.M., 2004: 153-155). Sus objetivos básicos son: reunir instancias de mediación independientes que se consagren a construir y favorecer mejores relaciones vitales en la ciudad; procurar a todas las personas y/o grupos un lugar donde buscar salidas a sus problemas y conflictos. Al mediador se le encarga fomentar el tejido social y mejorar las relaciones entre los ciudadanos. La mediación comunitaria ayuda a las partes a gestionar los conflictos que se originen dentro de la comunidad, valorando que el problema principal con el que nos encontramos es el de la falta de comunicación y la visión sesgada de la realidad del otro. La finalidad principal es la creación de un espacio en el que se produce crecimiento, el proceso de la mediación se convierte en un elemento esperanzador. Al igual que ocurre en otros ámbitos, encontramos similitudes con el Trabajo Social, concretamente el Trabajo Social Comunitario viene realizando actuaciones similares en nuestro País desde los años 80. Quizás, la novedad que podría aportar la mediación comunitaria a la intervención social, y por consiguiente al Trabajo Social, es la de introducir personas externas o no vinculadas al poder o institución, es

decir, de la ciudadanía, puesto que los trabajadores sociales comunitarios son percibidos en ocasiones como “reproductores del poder” o “representantes institucionales”. Como señala Poyatos, en estos momentos la mediación comunitaria se está enfocando desde el punto de vista institucional, es decir, impulsada principalmente desde el poder, para resolver conflictos, con unos objetivos concretos, que en muchos casos pueden suponer una ingerencia y manipulación de la voluntad de las partes. Es precisamente reflexionar sobre este elemento e introducir mediadores ciudadanos, o personas no vinculadas al poder la gran aportación de la mediación a la intervención comunitaria.

En el análisis de los discursos de los principales autores sobre mediación comunitaria encontramos un déficit al no introducir el elemento de la interculturalidad como factor inherente a los nuevos espacios comunitarios. Aunque exista una mediación intercultural como modalidad específica, los nuevos vecinos inmigrantes que son parte de la comunidad, son precisamente la población diana de todo trabajo comunitario que se precie, y no se pueden obviar.

El concepto de mediación comunitaria es amplio y puede ser tan difuso como el de comunidad, pero tiene la ventaja por otra parte de ser muy inclusivo. “Todos los aspectos vinculados a lo extrajudicial y a lo público, de manera particular, caben en un concepto, así donde la referencia es un uso de las relaciones de poder implícita en las relaciones sociales de forma tal que se prioriza la idea de solución conjunta de problemas a partir del debate. Es decir, la creación de consenso como producto social” (Redorta Lorente, J, en Romero Navarro, F., 2005:266). En otras palabras, la Mediación Comunitaria trabaja en la resolución de problemas entre vecinos, y entre vecinos y organizaciones públicas y privadas.

En este sentido, vinculamos muy estrechamente la mediación comunitaria a los problemas de la vecindad, de proximidad o de ciudadanía. De hecho, a diferencia de otros ámbitos de mediación, en este caso, es imprescindible la incorporación de voluntarios o miembros de la comunidad que participen en las acciones colectivas, el tejido social y la red de recursos públicos de la zona.

En palabras de Redorta Lorente, J. (2001: 107-108): “El hecho de que se presta poca atención es que la sociedad produce mediación de forma natural”. La mediación comunitaria tiene por objeto allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental o incluso económico a los ciudadanos en sus relaciones sociales. Algunos de los sectores de intervención en mediación comunitaria son:

- Problemas de vecindad.
- Escuela y familia.
- Animales domésticos.
- Medio ambiente.
- Ruido y contaminación acústica.
- Alquileres y vivienda.
- Multiculturalidad.
- Derechos fundamentales.
- Delincuencia juvenil y actos incívicos.
- Derechos de los niños y mayores.
- Reclamaciones menores judiciales.
- Problemas de consumo.

Haciendo un recorrido por sus orígenes, es conveniente diferenciar la perspectiva Norteamericana de la Europea. EE.UU. debido a la cantidad de años que llevan en democracia, y las características de la propia estructura social, es un país con gran tradición comunitaria –cabe recordar a Tocqueville– y en consecuencia, las primeras experiencias se producen en los años sesenta a través de los *Community Boards*, adoptados por diversas poblaciones de habla no inglesa como forma de resolución de los conflictos vecinales, seguidos por otros sistemas de mediación vecinal en los distintos países europeos. Los *Community Boards* de San Francisco son uno de los más importantes ejemplos de mediación comunitaria, encargados de prevenir y resolver los conflictos familiares, potenciando la legitimación del mediador, que ejercía funciones de búsqueda de acuerdos y justicia popular, organizando centros de mediación comunitaria autónomas, coordinados por la administración de justicia, pero otorgando a la comunidad la facultad o poder en la toma de decisiones sobre los acuerdos de las partes. Los temas a tratar eran básicamente, los asuntos relacionados con familiares, amigos, vecinos, trabajadores, propietarios e inquilinos. (Soletto Muñoz, H, 2007: 338-339).

En la perspectiva Europea, la mediación vecinal ha desarrollado diferentes sistemas de mediación, oficiales y privados, presentándose con preponderancia, la cuestión de la inmigración, al ejercer su actividad los mediadores vinculados a la Administración Local o los Servicios Sociales, siendo mediadores institucionales, a

diferencia de los anglosajones que serían principalmente mediadores naturales o vecinos del municipio.

En España, las primeras experiencias las encontramos en el Ayuntamiento de Madrid con mediadores institucionales que realizan básicamente una mediación vecinal intercultural y en Cataluña, en diversos municipios, mediante programas de integración intercultural que inciden en la mediación para suavizar los focos de conflictividad en los espacios públicos o de medio abierto.

De esta forma, deducimos, que en España el modelo vecinal imperante es institucional, y la cuestión de la inmigración como elemento conflictual de primer orden conceden cada vez más protagonismo

Las últimas tendencias constatadas, están trabajando en el área de la defensa de los consumidores. Los programas de mediación comunitaria se aplican para dirimir conflictos de temática diversa, entre las que se encuentran el uso del espacio público, materias de prevención del delito, salud, cultura, problemas comunitarios masivos, etc. En este caso hemos incluido este sector en el ámbito de salud, al entender consumo con un elemento relacionado con las políticas de salud, por la propia estructura de la administración que trabaja conjuntamente, salud y consumo.

3.2.6. Mediación Escolar

La familia del siglo XXI difiere de la de siglos anteriores en todo lo que se refiere al ambiente escolar. Los modelos familiares han cambiando y evolucionado con las nuevas formas de hogar. Además, otros factores como la inmigración han provocado importantes cambios en el sistema educativo. Cada vez, se encuentra en el aula un alumnado más diverso y plural, procedente de distintos modelos familiares y de orígenes culturales diferenciados. Ante estas circunstancias, el sistema educativo va a tener para la sociedad, como elemento donde subyacen todos estos cambios, una trascendencia en la sociedad, con una incidencia próxima a la ocurrida en el siglo XIX. Tanto la diversidad cultural, como la cuestión del desarraigo, introducen cambios en el ámbito social y escolar, que deriva en situaciones de conflicto.

Por otra parte, el entorno del menor ha variado, cada vez los menores tienen menos comunicación con la familia, siendo esta menos consciente de los conflictos escolares del menor, debido a los cambios acontecidos, y al escaso tiempo que pueden dedicar a sus progenitores.

En otro orden de cosas, la vida académica ha sufrido diversas modificaciones, en cuanto a las exigencias y modelos educativos, derivando en un considerable aumento del absentismo escolar, inadaptación, desarraigo y sobre todo, dificultades en las relaciones alumnos/as con profesores, con las transformaciones en los modelos de autoridad, y en las pautas educativas de relación con los educandos.

En definitiva, se ofrece en la actualidad un nuevo mundo de relaciones sociales que incide directamente en la conflictividad del medio educativo. La mediación educativa, puede aportar una función de puente, de los conflictos entre alumnos, padres y profesores, abriendo cauces de comunicación y entendimiento entre las partes en conflicto, para un abordaje basado en el entendimiento, la cultura del acuerdo y la integración social y/o escolar, fundamentada en valores pacíficos y democráticos. Debemos señalar que la Mediación Educativa se vislumbra sobre todo, como un método preventivo de situaciones conflictivas en el seno de la institución educativa, puesto que además de socializar a los futuros educando, como adultos integrados socialmente, como sujetos activos, participativos, que abordan los conflictos utilizando como herramienta para su resolución, la comunicación humana, permite activar valores necesarios para la adecuada y pacífica convivencia escolar. De esta forma, se pueden prevenir los futuros problemas sociales que tengan estos alumnos/as como futuros adultos. Comprender los conflictos que surgen en el alumnado en un contexto educativo global, nos permite abordar la convivencia en centros escolares de una manera más efectiva y positiva.

Cierto es que la Mediación Educativa nada tendría que decir por sí sola sino va acompañada claro está, de la Mediación Familiar y/o Social, al entender al menor como componente de una unidad indisoluble como es la familia. Las personas no somos seres individuales, sino seres sociales, por lo cual, debemos de tratar el concepto de la Mediación desde la visión holística del término, y no como concepto aislado e individual; detrás de cada conflicto educativo hay una historia personal y familiar.

En palabras de Ramón Alzate Sáez de Heredia (2007: 318-320) vista la situación, se trabaja desde diferentes instancias para transformar la conflictividad, estableciendo puentes de comunicación entre los menores, el profesorado y los progenitores, todos ellos protagonistas de la mediación. Las formas de transformación de los conflictos son varias; es posible incidir en los grupos de operadores (padres, alumnos y profesores) o de forma autónoma con cada conflicto familiar. Como decimos, además de poder abordarse los conflictos entre uno o varios grupos de

destinatarios, se pueden distinguir los programas generales, es decir, sobre prevención y transformación de los conflictos, de los parciales, que pueden ser los relativos a la violencia escolar o acoso, negociación con adolescente y resolución de conflictos escolares en general.

Aunque, “no podemos olvidarnos de algunas condiciones que se requieren para desarrollar esta práctica educativa, tales como su incorporación en el Reglamento de Régimen Interno de los centros, la implicación y formación de toda la comunidad educativa, el cambio de mentalidad en relación con el sistema disciplinario, la responsabilidad de la Administración de apoyar las iniciativas mediante la formación del profesorado, la dotación de recursos humanos y materiales, etc. Sólo de esta manera, podremos convertir a la mediación como parte integrante de la cultura de cada centro” (García Raga, L. y López Martín, R., 2007:3).

En el recorrido histórico encontramos que las primeras experiencias en mediación educativa, se iniciaron hacia los años 60 de mano de dos movimientos diferentes, el de la cultura de paz y la justicia y del aprendizaje cooperativo en el aula desde la psicología educativa. En los años 70 y 80 se iniciaron los programas formales de mediación paritaria en múltiples escuelas de EE.UU, Canadá, Inglaterra y Nueva Zelanda. En plenos años 80 surgieron las primeras asociaciones y centros que trataron de coordinar experiencias en esta área, entre otras, la Asociación Nacional para la Mediación en la Educación. En 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmó que: “Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales. En efecto, la experiencia lleva a afirmar que enseñar a los chicos a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje”⁶⁰.

En los Estados Unidos también se iniciaron talladas experiencias para actuar contra la violencia escolar. Se trataba de formar a alumnos como mediadores, en los recreos o en el comedor, para que ayuden en la resolución de las disputas que se produzcan en el seno de los espacios educativos (Six, J.F., 1997: 68-69). Al igual que en el caso de la mediación familiar, tras la experiencia americana, unos años más tarde se

⁶⁰ http://educacion.relacionarse.com/index.php/145712#kw_metodologia-de-resolucion-de-conflictos.

introduce en Francia, aunque de una forma más efectiva, es decir, introduciendo nuevos elementos mas allá de los estrictamente relacionados con el orden y la violencia. Se trataría por una parte, que los educadores acepten que los litigios que les enfrentan a sus alumnos desempeñen el papel de una mediación, y a que, por otra parte, los alumnos estén de acuerdo con ellos de someterse a una mediación cuando los conflictos surgen entre ellos.

En la actualidad entendemos que la mediación escolar parte de las mismas premisas que la mediación en general: dos personas de la comunidad educativa que tienen un conflicto buscan a una tercera persona imparcial, el mediador, que les ayude a llegar a acuerdos satisfactorios para ambos. Este conflicto puede ser cualquiera relacionado con las relaciones interpersonales y en definitiva el desacuerdo o falta de comunicación (Poyatos García, A.M., 2004: 134).

En palabras de Funes Lapponi, S. y Saint-Mezard, D. (2001: 14-17): “El programa de mediación escolar se basa en la negociación colaborativa. En ella una tercera persona, el mediador, que puede ser un alumno del centro formado para esta función, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando por esta vía un mecanismo autónomo de resolución de conflictos en el centro, evitando de esta forma que otros resuelvan por ellos y que se afligen soluciones impuestas y no deseadas”. Desde esta perspectiva, se supera el tradicional modelo de ganador-perdedor, y de paso, se pueden modificar actitudes y valores futuros en los educandos.

A partir de estos argumentos, podemos desglosar los siguientes sectores de intervención en mediación educativa, basándonos principalmente en las experiencias que se están desarrollando por parte de los agentes educativos y sociales.

3.2.6.1. Bullying o acoso escolar

El bullying no es nada nuevo, siempre ha existido violencia escolar en mayor o menor intensidad. La diferencia es que hoy se hace más visible porque afecta a más niños/as y porque los medios de comunicación fundamentalmente, junto con los padres y la sociedad en general, se han sensibilizado con el problema. En los últimos años ha crecido la preocupación social por los actos de violencia escolar, lo cual hace necesaria y urgente saber afrontar las diferentes modalidades en que se manifiesta dicho acoso.

Cuando nos referimos al bullying, no hablamos de comportamientos improvisados que se exteriorizan sin reservas en el medio escolar. Es una clase de violencia de complicada identificación por parte del profesorado y del resto de personal adulto que se encuentra en las instalaciones escolares pero no ignoradas por parte del alumnado. El acoso escolar se refiere a las agresiones psicológicas y/o físicas que se realizan a la víctima, normalmente por una persona más fuerte y con mayor seguridad psicológica en el ámbito privado. Últimamente, con las nuevas tecnologías (de especial calado en el colectivo de jóvenes y/o estudiantes) se acuña el término Ciberbullying: Es una nueva modalidad en la que se hace uso de la tecnología (teléfonos, Internet.) para enviar mensajes y vídeos humillantes e intimidatorios, hostigamiento virtual de forma anónima⁶¹.

Educar para la democracia y la paz es el camino más sencillo para la gestión de los propios conflictos. Todo ello implica una difusión de valores que deben ser transmitidos en primer lugar en el seno de la familia, y reforzados después por los docentes, ya que necesita de una tercera parte o mediador que busque acuerdos consensuados para gestionar estos conflictos.

También se está trabajando en los conflictos específicos entre profesores y alumnos/as, debido a problemas de conducta en el aula, anomia, falta de integración escolar, etc. Cada vez existen mayores demandas por parte de los docentes, en este sentido, ante la imposibilidad de gestionar los conflictos por sí mismos, demandando terceros neutrales que busquen pautas de acuerdo y convivencia comunes, para el ejercicio adecuado y pacífico de la acción docente. Probablemente, el sistema más completo sea el enfocado a los tres grupos de destinatarios o partes – padres, alumnos y profesores-. Algunos programas incluyen en sus operadores diana al personal de administración y servicios del centro educativo, con la finalidad de realizar una presión global en la forma de producción y resolución de conflictos. (Alzate Sáez de Heredia, R, 2007: 319).

En lo que corresponde a la enseñanza del alumno de los métodos de comunicación y resolución pacífica, algunos sistemas aluden a los operadores naturales –padres y profesores– que son la principal fuente de formación en resolución de conflictos, al entenderse como una parte de sus funciones, como padres y/o educadores, sin olvidar la función educativa y de aprender a vivir en sociedad de la enseñanza. Otros

⁶¹ <http://www.el-refugioesjo.net/foro/viewtopic.php?t=5267>

sistemas en cambio, apuestan, por cursos o acciones específicos, impartidos por los profesores de referencia o especialistas, es el caso de los contenidos que sobre paz, resolución y conflictos aparecen especificados en la asignatura Educación para la ciudadanía.

En los dos sectores, el programa de mediación escolar trabaja en la negociación colaborativa. En ella una tercera persona, el mediador, que puede ser un alumno/a del centro formado para esa función, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando por esta vía un mecanismo autónomo de resolución de conflictos en el centro, evitando de esta forma que otros resuelvan por ellos y que se apliquen soluciones impuestas. (Funes Lapponi, S. y Saint-Mezard, D., 2001: 14). Cuando los mediadores son los propios alumnos, que es el modelo más extendido, se define como mediación entre iguales, pero tiene el inconveniente del tiempo y lentitud que requiere entrenar y formar a estos mediadores naturales para la gestión del conflicto.

También está el modelo de mediadores adultos, es decir, un mediador profesional contratado por un centro, o un profesor o padre que conoce las técnicas y métodos de resolución de conflicto. En este caso está la ventaja de que al conocer el método se ahorra tiempo en formación, aunque reduce la autonomía de los alumnos/as como protagonistas de sus propios conflictos. Otra inconveniente puede ser la apertura que pueda tener el centro para aceptar a personal externo o personas ajenas a la comunidad educativa.

En la Comunidad de Madrid, se están desarrollando experiencias de mediación con toda la comunidad educativa en su conjunto. En él, profesores, alumnos, padres, agentes externos, no docentes, etc., forman parte de los proyectos de mediación educativa. Todos realizan entrenamiento y formación y forman parte del servicio de mediación del centro.

Según se desprende de estas experiencias, el clima que se crea en los centros escolares en los que se ha puesto en práctica la mediación, favorece a toda la comunidad escolar evitando la violencia, mejorando la comunicación y educando para la paz. Se buscan distintas posibilidades para resolver los conflictos dando protagonismo a los alumnos/as. Pero, la mediación impartida desde la escuela, no sólo se queda dentro del recinto escolar sino que traspasa sus murallas y se traslada al exterior mejorando la convivencia de la comunidad y la familia de la que es participe no solo el alumno sino toda la colectividad escolar.

A modo de síntesis, las ventajas que ofrece la mediación en el ámbito escolar son entre otras:

- Ayuda a ver a la comunidad educativa sus propios problemas y sus relaciones con otras personas de otra manera, inclusive fuera del ámbito escolar (valores, etc.).
- Proporciona nuevas vías de resolución de conflictos a problemas de difícil solución como pueden ser el abuso o malos tratos entre iguales o algunos tipos de conducta conflictiva, que generalmente se atiende como problemas de conducta y no llevan a una auténtica solución pacífica, con las tradicionales prácticas de sanción y castigo.
- Posibilita una vía positiva de resolución, por lo tanto es educativa. Lo cual es doblemente beneficioso, primero porque fomenta el diálogo, la participación y convivencia y segundo porque son las mismas partes las que lo solucionan, sin necesidad de la actuación jurídica o de instancias superiores, agilizando el trabajo de la administración educativa.

3.2.7. Mediación Administrativa

Poco extendida en España, aunque existe en todo el mundo. Apareció por primera vez en Suecia (ombudsman). En los Países de habla hispana se utiliza la expresión Defensor del Pueblo. Los franceses le llaman *Mediateur*. Tomando como referencia el *mediateur* de la Republica Francesa, la mediación administrativa interviene en los litigios entre personas físicas o jurídicas y la administración o servicio publico⁶². Sus decisiones no son vinculantes, ni decisorias, es decir, tan solo se realizan recomendaciones al organismo o autoridad competente para que revisen sus actuaciones e intentar buscar una solución consensuada. En España el defensor del Pueblo (tanto Estatal como Autonómico) es la figura similar más acorde que hemos encontrado. Cabe recordar, que disponen en sus gabinetes de profesionales de lo social que asesoran e informan. El profesor Six incluso plantea la posibilidad del Alcalde como un mediador Institucional o Administrativo. Diferimos de esta consideración, al entender, que aunque es elegido democráticamente como representante de la zona y los ciudadanos ante las distintas instancias y media por los ciudadanos frente a las distintas administraciones, precisamente el hecho de ser un miembro Institucional le resta credibilidad como interlocutor valido o imparcial, convirtiéndolo en árbitro.

⁶² Laboratorio de estudios interculturales (Universidad de Granada, 2003).

Estas experiencias del defensor del pueblo y otras figuras jurídicas establecidas al efecto para mediar entre administración y ciudadanos, aunque sean de mediación administrativa, en principio, no tienen una intencionalidad explícita al respecto. Se trata de figuras jurídicas, que las que se deducen connotaciones de mediación en sus fines o actuaciones habituales, pero en ningún caso se rigen por el marco disciplinar de la mediación y de la conflictología. Como es una actividad que se desarrollará en un futuro, entendemos, que la proliferación de la mediación, contagiara sus saberes en este sector.

En cambio, en nuestro análisis hemos encontrado experiencias innovadoras y muy interesantes de mediación administrativa, en el seno de las universidades de Huelva, Sevilla, Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Juan Carlos I de Madrid, enmarcadas en la figura del defensor del universitario y en los Vicerrectorados de Alumnos, con una mayor definición y desarrollo teórico, que las anteriores. En adelante nos referimos a ello de forma específica. A este respecto, queremos destacar el modelo de Alcover de La Hera, C.M. (2008: 72-79), donde se ha fundamentado el posible modelo de intervención que aplicar para mediar en conflictos universitarios.

3.2.7.1. La mediación administrativa en centros de Enseñanza Superior

El conflicto es una amenaza para toda organización, pero también es un instrumento que adecuadamente gestionado, puede conducir al cambio, al avance y a la mejora de las personas y de los entes sociales. Tradicionalmente, los medios pacíficos institucionalizados de resolución de conflictos pasaban por el conferimiento a un tercero del poder de dirimirlos, revistiéndolo de una autoridad formal respaldada por la fuerza del Estado y rodeada de elementos fuertemente rituales, quedando apegados, además, a las fuentes del Derecho como fundamento de su decisión. Siempre han existido, en cualquier caso, formas no judiciales de resolución de conflictos. Junto a este rasgo, que explica el origen de la figura, podemos situar otro, igualmente determinante para captar la esencia de la mediación, y que hace referencia a su método aplicativo: la mediación es un proceso voluntario en cuya virtud son las propias partes en conflicto quienes generan y alcanzan un acuerdo, con la ayuda de un tercero –el mediador– imparcial y desprovisto de poder coercitivo. En este sentido, decimos que el Defensor Universitario es un órgano cuya misión institucional es la resolución de conflictos porque ese es el sentido que inspira su creación y su funcionamiento. Por tanto, la misión institucional del Defensor Universitario es primordialmente la resolución de conflictos (Espada

Recarey, L., 2000: 14), aunque dados los muchos particularismos a que da lugar la autonomía universitaria, también pueda desempeñar otras tareas, es elocuente la aportación de Espada.

Por otra parte, al objeto de ejercer su función, el Defensor puede aplicar técnicas de mediación o bien otras técnicas distintas, dependiendo de la naturaleza del conflicto, de su análisis de la situación, de lo que las partes le pidan hacer, y de otra serie de factores en los que no es momento de detenerse. El Defensor media en conflictos, aunque no sea ésta la única técnica que emplea como medio alternativo de resolución de disputas. La premisa básica sobre la que se funda la mediación en conflictos universitarios, es que cuando se desata un conflicto lo importante es conocer sus causas, para resolverlo en sus fundamentos y no en sus manifestaciones puntuales (Vinyamata Camp, E., 1999: 90). Como explica Moore (1995: 62), el problema reside en que: “los conflictos no aparecen en paquetes bien estructurados con sus causas y sus ingredientes rotulados de modo que las partes, o el interventor, sepan cómo responder creativamente a los mismos. Las causas, a menudo, están oscurecidas y desdibujadas por la dinámica de la mediación”. Los conflictos habituales que se presentan en estos servicios de mediación universitaria son los siguientes:

- Conflictos entre profesores numerario y profesores no permanentes
- Conflictos entre Departamentos, centros y/o profesores
- Conflictos entre profesores y alumnos
- Conflictos entre los órganos unipersonales y colegiados con el personal de administración y servicios.

En concordancia con lo anterior, la figura del Defensor Universitario, por su propia naturaleza, es un instrumento oficializado de resolución no jurisdiccional de conflictos creado con el fin institucional de mejorar la calidad (Disposición Adicional 14ª LOU⁶³). Recientemente, Pérez Peña y otros (2004: 144-146) han destacado la contribución que el Defensor puede aportar a la realización de este objetivo, abundando especialmente en “el conflicto como elemento de progreso y mejora institucional”. El Defensor Universitario podría incardinarse pues entre los instrumentos de mediación administrativa. En efecto, la mediación constituye uno de los mecanismos de que puede servirse el Defensor Universitario para atender el fin institucional de mejorar la calidad universitaria, por dos razones:

⁶³ Vid. Ley Orgánica de Universidades (LOU) 6/2001, de 21 de diciembre. Disposición Adicional 14.ª.

- a) La mejora de la convivencia contribuye a incrementar la productividad, como tuvimos ocasión de exponer más arriba, en el estudio de la mediación aplicada a la empresa.
- b) La mediación es un filtro de depuración de problemas, cuyas sinergias pueden conducir posteriormente a herramientas globales de impulso de la calidad: planes de mejora, modificaciones normativas, etc. Vinyamata Camp, E. (1999: 94) nos ofrece una plástica descripción de las virtudes de la mediación en los conflictos universitarios mediante el siguiente ejemplo:

“En una Universidad de Barcelona que, afortunadamente, no es la mía, entre los profesores compañeros de un mismo Departamento se han llegado a poner hasta trece querellas criminales en un solo curso. Querellas por destrucción, por ejemplo, del trabajo de meses almacenado en un ordenador, o por amenaza reiterada de agresión física, o por estragos en el coche estacionado frente a la Facultad... Las razones de tales desmanes no son más que un exceso incontrolado de miedo y de competitividad en la obtención de recursos financieros para efectuar investigaciones, consolidación de una determinada categoría laboral o académica y cosas parecidas. Sin embargo, con frecuencia se acostumbran a enmascarar los conflictos en razonamientos «ideológicos» que ocultan las causas verdaderas. Si se reconocieran las causas reales, seguramente sería mucho más fácil resolver estos conflictos”.

La mediación constituye una herramienta a disposición del Defensor Universitario para el cumplimiento del fin institucional de contribución a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos que establece la propia institución.

La premisa básica sobre la que se funda la mediación es que lo importante para resolver los conflictos es conocer sus causas, para resolverlos en sus fundamentos y no en sus manifestaciones puntuales. Su otro componente esencial es que pretende que todas las partes implicadas encuentren por sí mismas un acuerdo que dirima su controversia, actuando el mediador como promotor o catalizador de dicho acuerdo. En este sentido, el procedimiento de mediación ha de ser voluntario en todos sus elementos: la propia aceptación de la mediación por las partes, fases que atravesará el procedimiento, y acuerdos a los que pueda llegarse.

Concluimos que el Defensor Universitario puede utilizar la mediación de dos maneras o vías diferentes:

- Mediación en sentido estricto, como procedimiento específico encuadrado entre los cauces alternativos de resolución de disputas cuya gestión se le confían, junto a las quejas, las consultas u otros.
- Mediación en sentido genérico, como técnica puntual aplicada intuitivamente o de manera inespecífica en una fase determinada de un asunto sometido a su consideración.

3.2.8. Mediación Intercultural

Las transformaciones que actualmente suceden en la sociedad, contribuyen de forma decisiva en la modificación de las relaciones sociales. Si por un lado, estas modificaciones traen consigo diversidad que a su vez potencia el cambio, igualmente origina tensiones en la convivencia entre los diferentes grupos culturales que conforman la sociedad. Estas circunstancias exhortan la necesidad de una intervención social específica de la mediación en el ámbito intercultural, para prevenir o actual en conflictos interpersonales en la gestión de la convivencia y aprendizaje intercultural.

La multiculturalidad y la sociedad pluriétnica del siglo XXI son un hecho inexorable, puesto que la realidad nos muestra la coexistencia de distintas lenguas y culturas. Dicha coexistencia puede afectar a las personas pertenecientes a estas culturas en diferentes ámbitos o áreas (sanitario, educativo, religioso, social, etc.). Es necesario y urgente trabajar en común para el intercambio cultural y el aprendizaje recíproco entre todos los grupos culturales. Este sería el punto de partida de la interculturalidad.

En el contexto actual, las migraciones no han cesado, pero ha habido cambios en la dirección de estos movimientos de la población. Concretamente nuestro país ha pasado a ser un país emisor de emigrantes a ser un país receptor (Malagón Bernal, J.L. y Sarasola Sánchez-Serrano, J.L., 2005: 10). Por otra parte, hemos compartido espacio desde hace más de cinco siglos con una minoría étnica, los gitanos, con los que ha surgido conflictos por el choque de culturas tan dispares, que aún hoy persisten y que evidencia el fracaso de los modelos tradicionales de asimilación cultural, y la necesidad de reformular los planteamientos y la negociación de las competencias interculturales.

La forma en que los países afrontan la llegada de los inmigrantes es algo dinámico que va cambiando, conforme los flujos migratorios se desplazan y aumentan, y en consecuencia las políticas sociales. Países como Francia centran sus esfuerzos en afrontar las problemáticas de la segunda y tercera generación, donde la mediación está

trabajando en campos especializados en conflictos derivados de las rupturas de parejas interculturales, modelos educativos y construcción de la identidad de estos nuevos ciudadanos con orígenes culturales diferenciados y mixtos. En España, en cambio, acaban de incorporarse a la escuela los hijos de las familias que se está reagrupando, por tanto son diferentes los conflictos que surgen, tanto en este ámbito como en los restantes, por la diferente forma de percibir a los demás, por parte de los inmigrantes como por la población receptora (Malagón Bernal, J.L. y Sarasola Sánchez-Serrano, J.L., 2005: 116) al encontrarnos en una etapa de inicio.

En una sociedad como la española que actualmente es multicultural siguen siendo minoría los grupos de inmigrantes, en sus distintas procedencias y es inevitable que surjan conflictos entre estos y la mayoría derivados del etnocentrismo, que el antropólogo Conrad Philip Kottak (2003: 29) define como la tendencia a considerar superior la propia cultura y a aplicar los propios valores culturales para juzgar el comportamiento y las creencias de personas criadas en otras culturas. Esto hace necesario y urgente trabajar en común para que la convivencia entre los de aquí y los de fuera sea pacífica, enriquecedora y positiva.

Esta interacción, que es cada vez más frecuente, tanto en nuestro país como en el resto del mundo, debido al fenómeno de la globalización, exhorta en los conflictos que se dan en el contexto de convivencia en los espacios comunes, teniendo en cuenta que existe un colectivo mayoritario cuyos valores y códigos culturales son dominantes y varios colectivos minoritarios que reclaman el derecho a la diferencia y que la hegemonía cultural no acabe con sus particularidades.

En esta sociedad compleja que se está construyendo en nuestro país compuesto por distintas etnias, culturas y religiones, la tensión y el conflicto es inherente a las relaciones y por tanto es necesario identificar las zonas de interacción en los que se dan con mayor frecuencia. Para darle solución a estos problemas surge la Mediación Intercultural como un recurso que contribuye a la mejora de la comunicación, relación e integración entre personas de un territorio pertenecientes a culturas distintas. Se hace especialmente relevante la necesidad de fomentar la comunicación entre las personas de otras culturas. La comunicación se ve afectada por la segregación espacial, por el peso de los prejuicios que los grupos tienen uno del otro y por los déficit sociales que presentan en muchos casos.

También consideramos necesario destacar, las interesantes experiencias, a las que hacemos referencia en el ámbito de la salud, y que se están ejecutando desde la

mediación intercultural, nos referimos, a la mediador intercultural en el medio sanitario, cuyas tareas son reclamados por el Hospital o en su caso por el usuario para reparar las relaciones entre los extranjeros y los profesionales de la salud. Sus funciones básicas son la traducción a los profesionales de las características culturales y religiosas de los distintos grupos étnicos que acuden a los servicios y la información y asesoramiento a los inmigrantes sobre las características y procedimientos del sistema sanitario. Estas funciones son muy demandadas desde la práctica por el aumento de la inmigración y el consiguiente incremento de pacientes de diversas culturas, pero paradójicamente son pocas las respuestas o voluntades institucionales de instaurar estos servicios, reduciéndose en el caso Español las actuaciones simplemente a la difusión de trípticos informativos en varios idiomas.

En España también nos encontramos con algunas propuestas por parte del Secretariado General Gitano de la necesidad de una mediación entre la comunidad gitana y el sistema de salud. El reconocimiento de estas reivindicaciones supone junto al anterior, un reto de futuro en las políticas sanitarias.

Continuando con este análisis, el fenómeno de la inmigración es generalizable a toda Europa y América del Norte, en España tiene una importancia central dado el cariz incipiente tanto de la inmigración como de la creciente demanda de intervención social orientada a la comunicación e intercambio cultural.

Una vez definido el contexto, en adelante, reseñamos la aplicación de la mediación intercultural en nuestro país, que viene precisamente a dar respuesta a los factores señalados anteriormente. En este sentido, las primeras experiencias en España comienzan en la década de los noventa, bajo los auspicios de la EMSI (Escuela de Mediación Social Intercultural) iniciada en Madrid, y extendida por el resto de Comunidades Autónomas, auspiciada por las talladas experiencias de EE.UU. y parte de Europa centro y norte. Para comenzar, realizamos una análisis comparativo por las definiciones más instauradas sobre el tema y para situar el estado de la cuestión.

En palabras del profesor Carlos Giménez (1997: 2-7) La mediación social intercultural es una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre 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 con el objetivo de:

- Conseguir el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes.
- La comunicación y la comprensión mutua.
- La regulación de los conflictos.

El grupo de trabajo del Servicio de Mediación Social Intercultural de Madrid, SEMSI (2003: 72) completa esta definición, y la caracteriza como: “ una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual, el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural”. Entienden que el objetivo básico de la mediación intercultural es buscar nuevas formas de relación social a partir de la gestión y reformulación del conflicto y potenciando la riqueza que conllevan los contextos pluricultural.

Sus actuaciones siempre están destinadas a conciliar a los protagonistas en oposición o conflicto, para evitar o suavizar un choque cultural e impedir que una de las partes imponga su punto de vista sobre la otra. A partir de aquí podemos decir que el mediador es un negociador y conciliador en casos de conflicto de valores entre colectivos y familias de inmigrantes y la sociedad de acogida (Marín Navarro, J. 1999: 3-7).

Giménez Romero, C., (2002: 145), concibe la mediación intercultural es una modalidad de mediación, mas concretamente una modalidad de mediación social. Es una modalidad de intervención social, distinguiéndose de otras formas o mecanismos de acción social como pueden ser la animación sociocultural o el desarrollo comunitario y entendiéndose como una perspectiva, la perspectiva intercultural. En nuestra opinión, esto no debe interpretarse de ningún modo, que se trate de una disciplina autónoma, ni de una profesión específica. Es necesario que los profesionales sociales (incluidos los mediadores) integren en sus saberes la perspectiva intercultural como un área de trabajo específica, por ejemplo: en la mediación familiar, podemos incluir un área denominada mediación familiar e interculturalidad.

Lo más relevante en la mediación intercultural, es que se trata de un enfoque y metodología específica para mediar en contextos de multiculturalidad. En este sentido la mediación intercultural también trabaja en las áreas familiar, comunitaria, laboral o educativa, cuando en estos se plantean esas situaciones que hemos llamados de

multiculturalidad significativa, es decir, como ocurre en otras modalidades, existen fronteras o espacios transdisciplinarios en común.

Estas definiciones delimitan la mediación intercultural como una modalidad más de mediación y por otro lado muestran su especificidad, precisando sobre todo su contexto inmediato multicultural (las relaciones interétnicas o situaciones de multiculturalidad) y sus finalidades u objetivos, que van del acercamiento entre sujetos a la reconfiguración de las instituciones. Así, según el análisis de las definiciones anteriores encontramos una serie de elementos en común como son:

- El reconocimiento de varios actores y/o terceras partes en el contexto de la mediación.
- La necesidad del contacto y comunicación entre culturas como una forma de intercambio y enriquecimiento entre las mismas.
- Es una modalidad de acción/intervención.

Algunas propuestas alemanas, se desmarcan en algunos matices con otros países al concebirla como una materia que reflexiona sobre el problema de la cultura, fundamentalmente cuando los actores se encuentran en conflicto, suponiendo que esta reflexión es significativa, y lo que es más importante, para una gestión autónoma de sus situaciones bajo la propia responsabilidad de estos actores (Gilbert, N., 1996: 9).

En consecuencia, las diferencias más notables detectadas entre la línea anglosajona y las propuestas de nuestro país, se encuentran precisamente en el énfasis en la participación como factor fundamental incluyendo a los grupos y dando prioridad al trabajo comunitario y a la posibilidad de lograr transformaciones en los fines de la mediación en el caso Francés. En el ámbito anglosajón se le otorga un mero carácter interventor sin mencionar la acción social y la transformación social que este campo posibilita.

Por nuestra parte, entendemos la mediación intercultural como una forma de acción social que se encarga de generar espacios de encuentro y establecer canales de comunicación entre las culturas (mayoritaria y minoritarias) intercambiando símbolos y partiendo de un denominador común: el aprendizaje y enriquecimiento mutuo, para de esta forma generar transformaciones en la sociedad entre aquellas culturas que se encuentran segregadas o en situación de exclusión social y aquellas que aun no se ha posibilitado su incorporación en los espacios sociales y multiétnicos. Su tarea consiste básicamente en posibilitar espacios de encuentro e intercambio cultural entre las

distintas culturas y generar vertebración intercultural, tomando como principio de actuación la implicación y autogestión de los implicados. Sus fines son la transformación y/o cambio social posibilitando una sociedad pluriétnica y multicultural como escenario vertebrador de la sociedad del siglo XXI.

Con intención clarificadora, traducimos el concepto al lenguaje de las ciencias naturales y lo reducimos a la siguiente fórmula: $A + B \text{ con } C \text{ y } D = E$.

A: grupos culturales diferenciados.

B: grupos culturales dominantes.

C: mediador.

D: un interlocutor válido o intérprete cultural.

E: resultado (sociedad pluriétnica, transformación social intercambio y diálogo intercultural).

La Mediación Intercultural, como modalidad de mediación social, tiene en común con otras modalidades todos los principios y rasgos definitorios de la mediación. Por esta razón, y siguiendo con el profesor Giménez, cabe señalar la especificidad distintiva de la mediación intercultural. Los rasgos señalados como más específicos o distintivos de la mediación intercultural respecto a otras modalidades de mediación son los siguientes:

- La naturaleza etnoculturalmente diferenciada de las partes involucradas. “En un sistema de intermediación cultural el punto de partida es que las personas, grupos o instituciones envueltas en ella tienen, se atribuyen o se les atribuyen, bagajes o identidades culturales diferentes. Según los contextos sociales concretos, los actores sociales y públicos enfatizan las diferencias raciales, de origen, de nacionalidad, de religión, lingüística, etc.” (Giménez Romero, C., 2002: 150-151). La mediación intercultural aborda como son utilizadas las diferencias y de cómo interactúan los sistemas de estratificación y dominación étnoraciales, de clase género, y su habilidad para aplicar oportunamente dicho conocimiento.
- La incidencia de la diferenciación etnocultural en la relación existente entre las partes. “Toda mediación actúa sobre una relación. Las partes disponen de características socioculturales distintivas y tienen un determinado conocimiento y desconocimiento del otro”. Se trata de lograr el diálogo y la comunicación entre las partes en cuanto a ideas, valoraciones y percepciones de los actores a este respecto.

- La interculturalidad como objetivo. El termino interculturalidad es polisémico en la actualidad. Puede ser entendida como un proyecto de establecer relaciones interpersonales y sociales, en las cuales no se discrimine por motivos de raza, cultura, etnicidad, lengua, religión y nacionalidad, y en las cuales los sujetos se reconocen como interlocutores, se comunican adecuadamente, se enriquecen mutuamente. La interculturalidad supone por tanto un objetivo de gran valor para orientar la difícil labor y proceso de mediación.

La creciente proliferación de la mediación intercultural en nuestro país, con el aumento del número de personas inmigrantes, y la necesidad de la interculturalidad, así como de profesionalización, con un amplio abanico y extensión de oferta académica y formativa, está provocando, que se empiecen a trabajar campos o sectores de intervención especializados, en conexión precisamente con otros ámbitos, en lo que podríamos denominar espacios transdisciplinares. Los sectores de intervención donde se practica esta mediación intercultural son:

3.2.8.1. Mediación intercultural educativa

Esta mediación se puede llevar a cabo de forma preventiva o también para resolver problemas que surjan en el sistema educativo, básicamente con acciones formativas y de sensibilización al profesorado; a padres y madres de otras culturas y con las familias e hijos del centro.

Avanzar hacia el conocimiento mutuo permite dar pasos hacia un diálogo sincero, la aceptación mutua y el acercamiento de posturas. Permite también evitar determinados conflictos y facilita su abordaje cuando existan.

La mediación intercultural en el ámbito educativo se propone como una actividad básicamente favorecedora, desde el punto de vista intercultural, la atención a los alumnos que desconocen el entorno educativo y ayudarles a su integración en el centro. Prevenir posibles conflictos debidos a factores culturales y promover cambios que mejoren la convivencia escolar. Y finalmente, para iniciar, mejorar o restablecer la comunicación del centro y las familias afectadas por la existencia y dificultades debidas a diferencias culturales o derivadas del proceso educativo.

Existen más líneas de trabajo en esta área de intervención, que hemos desarrollado en el ámbito de la mediación educativa.

3.2.8.2. Mediación intercultural en el ámbito sanitario

En nuestro país los centros de salud son lugares a los que suelen acudir con frecuencia inmigrantes en un elevado porcentaje. Debido a esta afluencia hay una necesidad creciente de mediadores/traductores en especialidades como la pediatría, urgencias, ginecología, como los servicios más demandados, y mediadores naturales o de la población de origen que permitan traducir culturalmente hablando la noción de salud de cada cultura, para buscar soluciones consensuadas en lo que a las actuaciones o intervenciones sanitarias se refiere.

Esta área es transversal también al ámbito de mediación en salud, y entendemos que se podría catalogar como un conflicto sanitario, entre el personal sanitario y los pacientes, en este caso, derivado de la diferenciación cultural.

También empiezan a emerger tímidamente en otros sectores como vivienda (conflictos entre arrendadores y arrendatarios) trabajo (conflictos laborales, debido a la segregación vertical horizontal de los puestos y la diferenciación cultural) y por supuesto en familia. En este último caso lo ampliamos en el capítulo siguiente, destinado específicamente a la mediación familiar, al entender que los conflictos de familias multiculturales, son un conflicto familiar más, susceptible de una mediación familiar como cualquier otra.

En todos los sectores o áreas de intervención descritas, la mediación intercultural busca la descodificación y comprensión de los contextos culturales que se interrelacionan. En esta línea Margalit Cohen-Emerique (2002: 99) da tres significados a la mediación intercultural:

- “El primer significado de “mediación” asimila esta el hecho de servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación. Una tercera persona es la que restablece la relación.
- La segunda definición la considera como: “una intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes”. Este significado nos lleva a una situación en la que un conflicto, una oposición o un antagonismo hacen que la intervención de un tercero sea necesaria.
- Finalmente, una tercera definición considera a la mediación como: “el proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final”. Esta definición implica la idea de una transformación, es decir de un proceso dinámico, activo, comparable con el significado “mediador químico” (sustancia liberada por las fibras nerviosas que produce un efecto sobre las células vecinas).

La persona mediadora actúa en este caso como catalizador del proceso, en muchos casos, incluso actuando preventivamente ante futuros conflictos. Por lo tanto, la primera es “preventiva”, la segunda”. Siguiendo con Emerique: “no es tan fácil, sin embargo. Las múltiples pertenencias, la diversidad de aprendizajes que nos constituyen junto con nuestra herencia cultural y social, se encuentran a menudo con contradicción, enfrentadas y se plantean como mutuamente excluyentes”. Teresa San Román y Margarit Cohen-Emerique a partir del trabajo de Camileri sobre la identidad, analizan aquello que denominamos ‘núcleo duro de la cultura’ como un conjunto de rasgos, formas organizativas y estrategias de adaptación relativamente estables en el tiempo y en su extensión. Hay elementos y valores que pueden cambiar y negociarse con facilidad en el encuentro y la confrontación con el otro.

El esfuerzo de situar la comunicación como fundamento de las relaciones entre personas de culturas diferentes y, en ella, recuperar la palabra poniéndola en el centro, nos permitirá situarnos en otro registro, en otro punto de mira, reconduciendo modalidades de violencia y generando la posibilidad de negociaciones y mediaciones creadoras de un espacio común, donde puedan vías para prevenir y resolver tensiones y conflictos, así como mecanismos y estrategias innovadoras para una intervención social competente en el ámbito de la inmigración y la interculturalidad” (VV.AA, 2002: 81).

También es necesario destacar las áreas de trabajo que se abren en el campo de la mediación intercultural en nuestro país, en los sectores de las familias bi o multiculturales y la adopción internacional o mediación en el origen. Aun son experiencias muy novedosas, y con poco desarrollo teórico y empírico. Pero como está ocurriendo en otros países como Francia, que cuenta con un servicio público de mediación para familias multiculturales y la tipificación en la última generación de leyes autonómicas de mediación, a los conflictos derivados de la adopción internacional, el esplendor de estas áreas, parece un hecho inexorable. Estas cuestiones son explicitadas en el capítulo anterior, cuando describimos los conflictos familiares, concretamente los conflictos con familias bi o multiculturales.

3.3. El carácter integral y transdisciplinar de la mediación

De las prácticas discursivas anteriores, deducimos, que la mediación tiene un carácter integral, es decir, debe incluir las dimensiones familiar, judicial, educativa, sanitaria, administrativa e intercultural, comunitaria, etcétera en el ejercicio de sus competencias. De hecho, hemos constatado, que independientemente del ámbito de que se trate, la mediación siempre tiene inherente los siguientes rasgos comunes:

- Un tercero o interlocutor valido que intenta llegar a acuerdos o mediar entre las partes.
- El objetivo básico es mejorar la comunicación entre las partes implicadas y conseguir acuerdos.
- Las partes implicadas no pueden resolver su conflicto o diferencias de forma natural o espontánea y necesita de una intervención externa o terciaria profesional.

Concluimos también, que la mediación es una materia transdisciplinar, cuyo marco teórico se asienta en la conflictología, o la resolución de conflictos en la sociedad, con unos aspectos comunes y un objeto concreto, como es resolver los conflictos o desacuerdos de las partes. Esto también implica, que existan distintas áreas o ámbitos de la mediación diferenciados. Este carácter transdisciplinar enriquece la propia naturaleza de la mediación, ya que nos referimos a unas actuaciones, por las características de los conflictos y su enorme complejidad, que presentan dimensiones jurídicas, sociales, psicológicas e incluso pedagógicas, a lo cual añadimos la propia heterogeneidad de los perfiles que ejercen la profesión. Para reforzar estos argumentos, Butts Griggs, T. (2008: 2-3) propone los beneficios de la interdisciplinariedad, apostando por una variedad de disciplinas en la mediación y en sus distintos ámbitos:

- Las personas en conflicto tienen necesidades variadas. Se puede acudir a un mediador especialista en el tema del conflicto concreto (psicólogo, trabajador social, abogado, etc.).
- La persona en conflicto es una persona compleja. Puede elegir un modelo de mediación que atiende a su problema multi-facetado.
- La inclusividad de la mediación promueve que se extienda rápidamente el uso de la mediación, esto a su vez incrementa el mercado y la demanda.
- La interdisciplinariedad facilita que existan más puntos de acceso a la mediación ya que hay más personas que la ejercen.

- La interdisciplinariedad promueve un efecto transformativo en la sociedad, ya que se encuentra y usa en más lugares, estableciéndose como proceso natural, accesible y preferido.
- La inclusividad de la interdisciplinariedad en la mediación dispone el ámbito a menos contención competitiva y mejores relaciones interprofesionales, ya que se acepta y respeta la práctica por diferentes figuras.
- La interdisciplinariedad potencia que la figura mediadora perciba un conflicto de distintas perspectivas, facilitando abordarlo de manera mas directa.
- La inclusividad de la interdisciplinariedad en la mediación dispone el ámbito a menos contención competitiva y mejores relaciones interprofesionales, ya que se acepta y respeta la práctica por diferentes figuras
- La interdisciplinariedad potencia que la figura mediadora perciba un conflicto de distintas perspectivas, facilitando abordarlo de manera mas directa
- Puede haber mayor satisfacción de la persona en su conflicto si se siente que la figura mediadora percibe intereses u oportunidades subyacentes y así ayuda a solucionar más rápidamente su conflicto.

En esta misma línea, compartimos lo señalado por Vinyamata Camp, E. (2003: 9-10): “La mediación tiene un carácter integral y transversal, es decir, debe incluir las dimensiones familiar, judicial, educativa, sanitaria, administrativa e intercultural, comunitaria, etc., en el ejercicio de sus competencias”.

Concluimos que no tiene sentido el debate semántico sobre la denominación de los ámbitos y/o áreas de intervención, cuando la esencia o naturaleza de la mediación es siempre la misma, con lo cual, según el enfoque o el lugar que se sitúe un mediador y la intencionalidad de su intervención podrá denominarse mediación familiar, intercultural, sanitaria, aunque el conflicto sea de naturaleza familiar básicamente, con connotaciones interculturales o sanitarias. No compartimos, esta fragmentación de la mediación, en ocasiones excesiva y que llevan a una incoherencia, que no se corresponde con la realidad ni con planteamientos científicos rigurosos. En nuestra opinión la mediación que compete al Trabajo Social es la Mediación Familiar, aplicada, según la naturaleza o complejidad de los conflictos a situaciones interculturales, de salud, comunitarias, pero en definitiva, básicamente ubicada en el ámbito o sector de la Mediación Familiar.

Una vez definidos los distintos ámbitos de intervención, en adelante nos centramos específicamente en la mediación familiar, al ser el campo que goza en la actualidad de un mayor esplendor e institucionalización debido entre otras razones, al desarrollo legislativo que se está produciendo, otorgando a la mediación un nuevo estatus como sistema eficaz de resolución de conflictos y de intervención social.

3.4. Conclusiones

En el contexto contemporáneo, la impermanencia de las situaciones y la falta de comunicación, son hechos sociales que demanda profesionales que resuelvan los conflictos derivados de estas situaciones. Por estas razones, la mediación ha crecido y diversificado sus campos de actuación, donde los protagonistas pueden renacer sus relaciones perturbadas, por medio de un tercero neutral o mediador que ejerza como puente entre las partes para la búsqueda de alternativas y acuerdos duraderos.

Estas circunstancias exhortan, que desde la llamada década de la mediación en los años ochenta, se ha ido generalizando su uso en una cada vez mayor amplitud de campos. El ámbito pionero en su aplicación fue el de los conflictos familiares, concretamente, los derivados de rupturas matrimoniales. Actualmente se ha ampliado a otras problemáticas familiares, como los conflictos intergeneracionales, multiculturales, con discapacitados y dependientes, familias multiculturales, adopciones, etc. La familia actual presenta una multiformidad y pluralidad sin precedentes, y en consecuencia se ha vuelto más compleja, y han crecido los conflictos específicos y en consecuencia, las áreas de actuación de la mediación familiar. Este campo es el que cuenta con mayor regulación, consolidación e institucionalización de todos los existentes.

Paralelamente a la mediación familiar se ha ido desarrollando la mediación escolar. En un principio, como ocurre en todos los campos de forma general, centrada básicamente en los conflictos escolares, pero actualmente han crecido áreas de intervención el ámbito del acoso escolar, el ciberbullying e incluso en el ámbito de la Educación Superior, incorporando los defensores universitarios mediadores para resolver los conflictos derivados entre las distintas partes que componen la comunidad universitaria (profesores, personal y alumnos).

La mediación también se ha extendido al ámbito de las relaciones laborales. Existen experiencias muy talladas de mediación en las grandes empresas, que buscan una alternativa a la función clásica de organizaciones sindicales y patronal, con personas neutras y externas, que resuelvan imparcialmente los conflictos, aunque aún no demasiado aplicado en España. En cuanto al trabajo o relaciones laborales, se están presentando importantes posibilidades que van más allá de las clásicas funciones de la inspección de trabajo, con la nueva Ley de Igualdad, donde la mediación puede tener un importante papel como tercera parte para negociar los conflictos derivados de la conciliación de la vida laboral y familiar entre empresarios y mandos intermedios y/o trabajadores.

Además en España, y debido a la nueva sociedad europea pluricultural, existen consolidadas experiencias, que están tomando un corpus propio, como es la denominada mediación intercultural o mediación social intercultural, para negociar los conflictos comunitarios, en salud, familiares, educativos, laborales, de las personas inmigrantes, para la búsqueda de acuerdos que posibiliten su plena inserción social en las distintas esferas. Es decir, la mediación intercultural trabaja los distintos ámbitos de la mediación, pero específicamente se centra en la variable cultural, como factor explicativo o de origen de los conflictos que se presentan. Encontramos aquí, debido a la independencia con que florece este ámbito, importantes yacimientos futuros, como se está trabajando en la Europa Francófona relacionados con los conflictos familiares derivados de las rupturas y la negociación de los modelos educativos de los menores que deben construir una nueva identidad cultural sumatoria del origen cultural diferenciado y bi o pluricultural de los padres, que en ocasiones, choca con los agentes de socialización que rodean al menor.

La Justicia, a pesar de las reticencias iniciales, tampoco se ha quedado atrás, y jueces y fiscales vislumbran y reconocen las posibilidades de aplicación del ámbito judicial con menores infractores y en la responsabilidad penal de los adultos. Actualmente diversos juzgados españoles contemplan como opción la mediación, como una alternativa extrajudicial eficaz para la aplicación de algunos delitos específicos. No obstante, en este ámbito, encontramos debates inconclusos respecto la incompatibilidad de la negociación en delitos penales concretos como la violencia de género, violencia familiar, etc. Aunque la mayoría de informantes coinciden en que son supuestos impropios de la mediación, lo cierto es que la práctica, contamina la teoría y ya existen experiencias concretas al respecto.

También constatamos la efectividad de la mediación en el ámbito sanitario. En un principio centrada en los conflictos entre médicos y pacientes y los litigios en la atención sanitaria especializada. Concretamente, en las áreas de salud mental, drogodependencias, y en situaciones de dependencia, existen importantes experiencias. En el caso de la salud mental y las drogodependencias, volvemos a encontrar un conflicto de intereses con otras profesiones como la psicología, al tratarse de cuestiones terapéuticas no recomendadas por los autores/as (Parkinson, García Villaluenga, García Longoria, Romero, etc.), dentro los supuestos de mediación. Por nuestra parte, hemos constado un área de intervención específica de la mediación, centrada en los conflictos familiares y comunitarios con el enfermo en situaciones de salud mental y

drogodependencias, en cuanto a la negociación de su integración en la vida familiar, laboral y comunitaria. La mediación con personas dependientes es el área de salud que crece en mayor medida, por los últimos avances legislativo. Es sin duda el área o ámbito que tiene más posibilidades de actuación y crecimiento. También en este caso está muy en conexión con el ámbito familiar, ya que, sus puntos de interés se centran en los conflictos familiares derivado del cuidado y negociación familiar, tanto con los cuidadores externos en cuanto a la atención, horarios, etc., como con las familias extensas y nucleares. Por último, señalamos el área de los consumidores. Las pioneras experiencias en Madrid de mediación con consumidores se han extendido, y son muchas las organizaciones de consumidores que ofertan servicios de mediación para resolver los conflictos derivados del consumo. Cabe destacar, que la última directiva europea ha regulado este ámbito de la mediación.

La ampliación de ámbitos parece un hecho inexorable, al comenzar a aplicarse en conflictos vecinales (mediación comunitaria). La mediación es una estrategia eficaz para resolver conflictos entre vecinos y distintos grupos que componen la vida comunitaria. En este caso, también hemos constatado cierta transversalidad, al ser la mayoría de los conflictos de tipo intercultural, intergeneracional y de convivencia. Por esta razón, se complementa la mediación comunitaria con la intercultural, la mediación intergeneracional e incluso la familiar.

En un plazo más o menos breve, esta enumeración de campos de aplicación de la mediación se habrá quedado corta. En nuestra opinión, en realidad podemos hablar de mediación o mediación familiar y de distintas áreas o sectores de intervención específica, es decir, mediación familiar en el ámbito intercultural, mediación familiar en la atención a personas en situación de dependencia, mediación familiar y salud, etc.

Concluimos que la mediación puede aplicarse en un amplio abanico de campos, por su enorme riqueza y su carácter integral, transdisciplinar y transversal. Apostamos por una mediación de carácter general, con un marco teórico y epistemológico común, y que desarrolla ciertas especificidades, que emanan de la misma, como son las dimensiones familiar, judicial, educativa, sanitaria, intercultural, comunitaria, etc. En el ejercicio de las competencias generales y específicas. De hecho hemos constatado que independientemente del ámbito de que se trate, la mediación tienen inherente los siguientes rasgos comunes:

- Un tercero que llega a acuerdos tras mediar entre las partes.

- El objetivo básico es mejorar la comunicación entre las partes en conflicto para conseguir alcanzar acuerdos.
- Las partes implicadas que no pueden resolver los conflictos por otras vías, necesitan de una intervención terciaria profesional que ayude a resolverlos por sí mismos.

Al tratarse de una materia transdisciplinar, perteneciente a la rama de ciencias sociales y jurídicas, el marco teórico en que se asienta es la conflictología, con unos contenidos comunes y un objeto concreto, como es resolver los conflictos o desacuerdos entre las partes. Esto también implica, que existan distintas áreas de la mediación diferenciadas. Distinguimos ámbitos de áreas de Mediación. Mientras los ámbitos se refieren a campos de actuación con carácter más general y con distintos espacios profesionales, las áreas de actuación son especificidades o colectivos concretos que se desglosan de los mismos.

También concluimos los beneficios de la interdisciplinariedad en los distintos ámbitos de intervención, apostando por una variedad de disciplinas en sus distintos ámbitos, debido a la complejidad de los conflictos y su explicación multifactorial. También y aprovechando los distintos perfiles del mediador, compartimos la necesidad de la co-mediación con dos o tres mediadores, con distintas formaciones de origen, siempre y cuando la complejidad del conflicto lo requiere y enriquezca el proceso de mediación. Este carácter interdisciplinar y transdisciplinar, consigue un abordaje integral desde distintos puntos de vista, y es una de las claves del éxito de la mediación y de las causas de que la amplitud de campos y propuestas sean tan ricas y cargadas de contenido.

CAPÍTULO IV

Modelos que fundamentan el Marco teórico de la Mediación

CAPÍTULO IV. MODELOS QUE FUNDAMENTAN EL MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN

4.1. Introducción

A lo largo del presente capítulo nos detendremos en revisar los diferentes esquemas teóricos elaborados por los principales autores de conflictología y mediación, para comprender mejor la intervención del mediador, de cara a analizar la formación de los profesionales que ejercen su actividad.

Nos resulta de máximo interés los modelos teóricos de referencia, es decir, los Norteamericanos Tradicional Lineal, Transformativo y Circular Narrativo por considerar que configuran el marco de referencia sobre el que basarnos para desarrollar esta investigación. También nos interesan la perspectiva Francófona y las propuestas para el abordaje de otros conflictos como los interculturales, el conflicto con los hijos y familia extensa, etc. En nuestro trabajo nos parece de utilidad presentar los conceptos y características de cada modelo, con objeto de analizar los supuestos más frecuentes de los autores y extraer referencias de los contenidos que conciernen a la mediación en el ámbito familiar en general y en los ámbitos o conflictos donde se desarrollan las nuevas formas de familia, fundamentalmente los conflictos interculturales y con los hijos o menores.

Así pues, trataremos de conocer los principales modelos que se han elaborado para explicar los conflictos familiares derivados de los divorcios y rupturas en familias nucleares-conyugales, destacando los de mayor consenso en su utilización. También estudiaremos las nuevas perspectivas que inciden en otras cuestiones vinculadas a los conflictos familiares, desde una perspectiva integral y sistémica. El modelo grupal de Liliana Perrone, que aborda la familia de forma holística, como un subsistema relacionado con otros elementos y el modelo de ecosistémico de Lisa Parkinson, que estudia las relaciones y conflictos del resto de sistemas interdependientes con el familiar y las necesidades de los hijos ante las nuevas formas de familia tras las nuevas relaciones que se establecen en las familias reconstituidas tras la ruptura.

Por último nos acercaremos al abordaje de los conflictos interculturales en la mediación familiar, pues dada la naturaleza y objetivos de nuestra investigación, es necesario comprender como incide la variable cultural en la negociación de los conflictos familiares derivados de las rupturas, sobre todo cuando son familias multiculturales, teniendo en cuenta que representan en la actualidad más del 12% del total de las rupturas. En esta línea desde la perspectiva Francófona estudiaremos elementos como la interculturalidad y la competencia intercultural, que nos darán luz para la mediación familiar en el ámbito intercultural. Cuestión trascendente para analizar las relaciones familiares en la sociedad pluriétnica del siglo XXI.

4.2 Aproximación conceptual

Con mayor o menor influencia de unas teorías u otras, se han ido configurando en Mediación, según momentos y contextos, determinadas modalidades de intervención que vamos a denominar aquí modelos. Dichos modelos se van perfilando propiamente como tales, a medida que la Mediación como intervención social se basa en:

- Un proceso científico, planificado y evaluable.
- Un proceder metodológico orientado a un objetivo.
- Una aplicación técnica, usada adecuadamente a los fines perseguidos.

Para M. Du Ranquet (1996: 18): “Toda intervención social, utiliza un método, se apoya sobre una teoría, una base experimental, un sistema de valores”.

Siguiendo las consideraciones de las fuentes bibliográficas, Payne, M. (1995: 80), define el modelo como: “La teoría facilita modelos que describen en general lo que sucede durante la actividad práctica y que, al ser aplicables de forma estructurada a un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica”. Además introduce otro elemento: Los modelos son aplicables a un amplio muestrario de situaciones. En palabras de Lascorz Fumaral, A. (1998: 127): “Un modelo describe la práctica profesional, está vinculado a una o varias teorías. Las teorías proporcionan conocimientos, principios, hipótesis y pautas de actividad práctica”. Por ello modelo sería una construcción u organización de conceptos e instrumentos operativos de la intervención lo que implica, una coherencia interna que permite estabilidad y referencia en cuanto que puede ser consultado y referido para analizar las respuestas a los conflictos planteados.

Partir de un modelo teórico, ofrece por tanto una construcción teórico-práctica de la intervención, la posibilidad de codificar e investigar los resultados con beneficios para la intervención mediadora, y enriquecer con ellos los componentes teóricos del modelo elegido, tras la obtención de las metas propuestas por el mismo, de forma que se puedan descartar prácticas inadecuadas. El papel que se asigna a los modelos en mediación, es el instrumento que posibilita el acercamiento entre la teoría y la práctica, pero siempre ponderando a esta última, en un intento de explicarla, de hacerla racional y comunicable.

El desarrollo histórico de la mediación se ha producido avalado por diversos presupuestos teóricos o paradigmas, a los que nos referimos como modelos. De ahí que

no todos los mediadores entiendan el proceso mediador de la misma manera y tengan los mismos objetivos. Muchos mediadores se han formado según un particular modelo de mediación y quizás no estén familiarizados con otras orientaciones teóricas. Cada modelo propone sus objetivos particulares y estructura sus estrategias para orientar el marco de actuación del mediador. Son muchas y variadas las clasificaciones de modelos. En este abanico de posibilidades encontramos tres modelos que han obtenido un notable reconocimiento y han generado escuelas y estilos propios: el Modelo Tradicional-Lineal de (Fisher y Ury, 1999), el Modelo Transformativo de Bush y Folger (1996) y el Modelo Circular narrativo de Sara Cobb. En Estados Unidos han destacado de manera especial estas tres líneas de pensamiento con distintas epistemologías, que dan lugar a tres modelos básicos y que se han extendido en los distintos países que siguen la tradición Norteamericana, incluida España.

Por estas razones, analizamos los modelos más significativos vinculados a la mediación familiar. También incluimos el modelo sistémico y los modelos interculturales, desde la perspectiva francófona para su abordaje en los conflictos interculturales o con familias multiculturales. El esquema a desarrollar es el siguiente:

1. El Modelo Tradicional Lineal (Harvard).
2. El Modelo Transformativo (Bush y Folger).
3. El Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb).
4. Modelo Sistémico
 - Modelo Grupal- Narrativo de Liliana Perrone.
 - Modelo ecosistémico de Lisa Parkinson.
5. Modelos interculturales: Modelo de Competencias Interculturales.

El carácter transdisciplinar y en consecuencia ecléctico de la mediación, brinda la posibilidad de no seguir de forma rígida ningún modelo, aunque existan profesionales de la mediación que se ajustan o identifican en mayor medida con uno u otro, pero es realmente en la práctica mediadora donde se podrá constatar las directrices de un modelo. La aplicación de un modelo teórico supone la interiorización del mismo, es decir, el aprendizaje suficientemente coherente de obrar. Para que los modelos descritos anteriormente sean factibles para la mediación deben reunir las siguientes características:

- Deben tener un grado de coherencia entre principios y valores defendidos en los componentes teóricos y la práctica realizada.
- Deben mantener un proceso metodológico, fundamentado en la práctica.
- Deber tener unos objetivos específicos y unos conceptos aplicables a los contenidos de la mediación.

El consenso y la unidad de criterios que hasta ahora mantienen los diferentes autores y autoras de mediación favorecen que los seguidores de cada escuela (Harvard, Narrativa, etc.) mantengan las directrices generales diseñadas, hecho que favorece el crecimiento de la mediación como profesión indistintamente del modelo que el mediador utilice.

4.3. Modelos clásicos de intervención en mediación

Los modelos clásicos de Mediación, según Suares, M. (1996: 19), forman un continuum: en uno de los extremos está el Modelo Tradicional, procedente del campo empresarial; en el otro extremo está el Modelo Transformativo, centrado en las relaciones. Este segundo modelo se preocupa más de transformar las relaciones que de conseguir acuerdos. Está más cercano a la terapia familiar. Las diferencias fundamentales entre el modelo Tradicional-Lineal de Harvard y los modelos transformativo y circular narrativo proceden del uso que hacen respecto a la forma de conceptualizar la comunicación. De ahí se deduce la importancia central atribuida al acuerdo.

4.3.1. Modelo Tradicional-Lineal de Harvard

Es el modelo elaborado en la Universidad de Harvard (Estados Unidos) hace tres décadas. Los principales teóricos son Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton, ambos pertenecientes a esta Universidad. También cabe destacar en su elaboración a Andrew Floyer Acland, que es discípulo de Fisher.

El modelo de Harvard proviene del campo empresarial. Está orientado a la consecución del acuerdo, fundado en el sistema de la Negociación, cuyos principios fueron desarrollados por Fisher, R. y Ury, W. (1996). Define la mediación como una negociación colaborativa, asistida por un tercero, orientada a la resolución de problemas.

Este modelo se asienta en un conjunto de premisas acerca del significado del conflicto. Entiende el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades, pero junto a los intereses están las posiciones. Una posición, es un enunciado del resultado preferido por una parte. Normalmente, las posiciones incluyen elementos estratégicos como la acusación, la exageración, la queja, la insistencia de los derechos de uno y la negación de los derechos del otro. El interés, por contraste, es una necesidad subyacente o una meta que tiene que ser satisfecha. El conflicto, aparece cuando las partes deben satisfacer simultáneamente intereses y necesidades que son incompatibles y que a la vez están imbuidas de posiciones. Además, el conflicto es considerado desde la causalidad lineal: solo tiene una causa: el desacuerdo. No se tiene en cuenta otras causas que pueden originarlo o interrelacionarse entre sí (Giménez Romero, C., 2001: 5-7).

A continuación destacamos sus principales formulaciones, comenzando con el método más empleado en mediación, el Método Fisher-Ury:

4.3.1.1. El Método Fisher-Ury

Siguiendo a Fisher, R. y Ury, W. (1996: 31-80), este método, parte de considerar cuatro puntos básicos en la negociación: las Personas, los Intereses, las Opciones y los Criterios (PIOC). Algunos puntos esenciales de cada uno de estos aspectos son:

1.- “Separar a las personas del problema”. El negociador es ante todo persona y como tal tiene dos clases de intereses: en la esencia y en la relación. En la dialéctica de ambos intereses en la negociación entra en conflicto. A partir de esto, consideramos necesario que los negociadores superen la relación de la esencia y que traten directamente con el problema sin permitir que la relación interpersonal o las diversificaciones del problema interfieran en la naturaleza del mismo.

También se aborda en este primer aspecto, tres elementos claves en las relaciones entre personas: las percepciones, las emociones y la comunicación. En toda negociación, quizás la clave del problema deriva en que cada parte lo percibe de una manera diferente. Es tarea del mediador activar su empatía, evitar la transferencia, es decir, que los sentimientos de las partes en conflicto, se asuman como propios y sobre todo dar la oportunidad de discutir y reflexionar sobre estas cuestiones, centrando sus actuaciones en el resultado.

Con respecto a las emociones, lo primero que deben hacer los negociadores con las partes del conflicto es reconocerlas como presentes y comprenderlas, tanto las de los demás como las propias del mediador. Por ello, las emociones en el proceso de la mediación deben expresarse explícitamente y reconocerse por las partes. El profesional, debe actuar de forma ecuánime para garantizarlo.

En lo que se refiere a la comunicación, Fisher y Ury y identifican tres problemas usuales en la comunicación: que no exista, que no se oigan o entiendan o que se interpreten erróneamente los argumentos. Para solucionarlo se apunta a las técnicas de comunicación empleadas habitualmente en el proceso de mediación: La escucha activa y el enfrentamiento al problema.

2.- “Centrarse en los intereses, no en las personas”. El punto de referencia es que para llegar a una solución juiciosa, es preciso y posible conciliar los intereses, no las posturas. “Los intereses definen el problema”. “Detrás de las posturas opuestas

residen intereses compartidos y compatibles, así como otros que se hallan enfrentados o en conflicto”. Es decir, hay que centrar la relación profesional en llegar a acuerdos, apartando los desacuerdos, jerarquizando siempre los problemas conforme a las necesidades e intereses que son comunes y desde ellos se puede llegar a un pacto o entendimiento.

Ury ofrece un diagnóstico y una receta para formular opciones en beneficio mutuo. “En la mayoría de las negociaciones existen unos obstáculos comunes: un juicio prematuro, la búsqueda de una única respuesta, y pensar sólo en la solución de su problema”. La receta es la siguiente: Para inventar opciones creativas usted necesitará separar el acto de inventar opciones del acto de juzgarlas, ensanchar las opciones que se encuentran sobre la mesa, en lugar de buscar una sola respuesta, buscar los beneficios mutuos y plantear formas de hacer que sus decisiones sean fáciles. Insiste en utilizar criterios objetivos. La negociación se debe hacer conforme a criterios objetivos, y sobre una base independiente de la voluntad de cualquiera de las partes, es decir, deben ser legítimos o reconocidos por los mismos y práctico que sirvan para poderse aplicar en las partes afectadas con criterios objetivos.

Una vez señaladas las principales premisas, nos adentramos en las características del modelo, que desglosamos en dos:

- 1) Es “a- contextual”: no tiene en cuenta la influencia del contexto en el conflicto, simplemente se centra en “solucionar” la situación presente, de forma descriptiva.
- 2) Es “a- histórico”: se trata de eliminar las percepciones de errores del pasado que impiden la comprensión del presente y un acuerdo sobre el futuro. Para contribuir a acuerdos, es necesaria la “foto” del problema actual, reteniendo o minimizando los hechos pasados.

De estas premisas, suponemos que la mediación concebida por Ury está orientada básicamente en la coordenada del acuerdo, proponiendo un enfoque donde las partes trabajen en colaboración para resolver el conflicto.

El tratamiento del conflicto consiste en obtener para cada una de las partes la satisfacción de sus intereses y necesidades. Para conseguir este objetivo, el mediador ha de hacer un doble movimiento: invitar a las partes a exponer sus respectivas posiciones y luego identificar, entender los intereses y necesidades que están debajo de aquellas, para lo cual ayudará a las mismas a reconocer que pueden tener intereses y necesidades comunes, a pesar de estar en conflicto. Asimismo, ha de contribuir a que las partes en

conflicto busquen soluciones que sean integradoras, basadas en el binomio “ganador-ganador”, de tal forma que satisfagan tantas de estas necesidades comunes como sea posible. De esta forma se permite que las partes trabajen juntos hacia el acuerdo, en vez de perder tiempo y energía en una competición destructiva.

Como decimos, este enfoque se apoya considerablemente en las técnicas de negociación. Se basa en el concepto que los sistemas de resolución de conflictos habituales basados en el paradigma de la confrontación, según el cual, cuando tenemos un conflicto con otra persona, grupo o comunidad buscamos ganar y que el otro pierda. El modelo tradicional pretende que ambas partes ganen. Se define la mediación como una negociación colaborativa, asistida por un tercero. El conflicto entendido como un obstáculo para la satisfacción de necesidades e intereses, es la oportunidad para que las partes trabajen colaborativamente para resolverlo.

Se trata de realizar una búsqueda de opciones que beneficien a ambas partes, que son seleccionadas en base a criterios entendidos como legítimos u objetivos. El rol del Mediador es controlar la interacción de las partes en el proceso, con un procedimiento estructurado más o menos flexible para lograr el resultado que se desarrolla en sesiones conjuntas y privadas. Su intervención debe ser neutral, imparcial, equidistante y facilitadora de la comunicación. La comunicación que se establece entre las partes se considera lineal ya que está centrada en el mensaje, en el contenido y no en la relación.

Como estamos indicando, el modelo de Harvard al entender la causalidad de los conflictos como lineal, sin considerar las varias causas que puedan haber llevado al mismo, restando importancia al contexto en que se produce el proceso y a la historia que lo precede. Este es uno de los puntos débiles de este modelo, con respecto a la mediación familiar.

4.3.1.2. Conceptos fundamentales del modelo

El proceso de mediación en este modelo, se basa en la consecución del AMAN (Alternativa Mejor a un Acuerdo Negociado) según el cual, cada parte busca su mejor alternativa, teniendo en cuenta también cual será la mejor alternativa de la otra parte. A continuación y con una intención clarificadora, definimos los conceptos clave, que plantea esta propuesta metodológica:

- **Posiciones:** Cuando se adoptan posturas rígidas es difícil que se llegue a algún acuerdo. Generalmente las personas en conflicto tienen una visión distinta y ello

- es lo que motiva precisamente el conflicto. Se plantea que el problema se separe de la persona para ayudar a que puedan empezar a trabajar conjuntamente.
- **Intereses.** En el proceso de mediación debe ayudarse a que se evidencien los intereses y de este modo el otro podrá ver que es lo que le interesa si deja de adoptar solamente su posición cerrada.
 - **Opciones.** Se trata de facilitar que se planteen opciones posibles que podrían facilitar un acuerdo.
 - **Criterios.** Se centra en la valoración de criterios objetivos que puedan considerarse justos para ambos. El mediador ayuda a que se visualicen estos criterios como puede ser una ley, opinión de expertos, la costumbre, etc.
 - **La percepción.** Las personas tenemos diversas percepciones ante un mismo hecho según nuestra propia perspectiva. El modelo lineal considera que existe una realidad objetiva pero a la vez tiene en cuenta el verdadero problema en una negociación es como percibe la realidad cada una de las partes. La mediación se centra en la habilidad del negociador para que cada parte pueda ver la situación de la misma forma poniéndose en el lugar del otro.
 - **La emoción.** La emoción es uno de los elementos clave a tener en cuenta en los procesos de mediación. Debe conseguirse que en el proceso se puedan reconocer y comprender las emociones tanto las de uno mismo como las de los otros. Deben manifestarse las emociones de forma explícita y reconocérselas como legítimas y permitirse que la otra parte se desahogue. Debe procurarse que no se responda ante las manifestaciones explosivas. (La contención de las emociones no obstante se establece en ocasiones, en los inicios de los procesos de mediación al plantear que no se permitirán insultos ni falta de respeto para permitir el diálogo).
 - **La comunicación.** La comunicación es imprescindible para la negociación. El proceso debe permitir que las partes puedan comunicarse de forma constructiva y puedan escucharse no solamente oírse. Para favorecer la comunicación también deben de desencallarse los malentendidos. Muchas veces el contenido de las palabras es distinto según la persona que los pronuncia. Debe favorecerse la escucha activa y la expresión de las emociones e intereses para que una y otra parte puedan llegar a comprenderse.

4.3.1.3. El objetivo de la mediación

El objetivo principal de la mediación según el modelo lineal, es la negociación y llegar a un acuerdo entre las partes en conflicto. Se tiene en cuenta que los intereses comunes entre las partes están latentes en todas las negociaciones. Fisher y Ury plantean que deben hacerse las siguientes preguntas antes de comenzar la mediación: ¿Existe un interés común en conservar la relación? ¿Qué oportunidades de cooperación y beneficio mutuo existen? ¿Cuál sería el coste a pagar si las negociaciones se rompieran? ¿Existen principios comunes que se pueden respetar por parte de cada una de las partes? Se establece que deben encajarse los intereses discrepantes, hacer visibles las preferencias y facilitar las decisiones. Se considera un método rápido y ágil donde ambas partes ganan y que es importante poner en evidencia los criterios objetivos.

4.3.1.4. Valoración del modelo

Es un modelo que proporciona algunas premisas importantes para el proceso de la mediación, como son, separar las personas del problema y la asociación de intereses con necesidades, puesto que en los conflictos siempre se pretende cubrir las necesidades, que lógicamente, entra en disonancia entre las partes. Estos son, principios fundamentales en toda mediación que se precie. Pero encontramos algunos puntos flojos, como son:

- Los acuerdos logrados son “no-acuerdos” pues las partes sólo se comprometen a dejar hacer lo que estaban haciendo, no llega al fondo de la cuestión, solo se centra en el presente y en una de las causas, con lo cual, son acuerdos con cierta fragilidad e impermanencia.
- No se produce cambio en la relación, no se modifica la “pauta interaccional”. Se centra en el acuerdo, en el contenido de la comunicación, y no en las relaciones entre las partes. La interacción es clave en las relaciones humanas, y aún más en las familiares. Si las partes no interaccionan socialmente van a sentirse menos identificadas plenamente con los acuerdos
- Existe el riesgo de debilitar a una o a ambas partes en vez de fortalecerlas. El mediador puede dirigir a las partes hacia la solución por ellas preferida en lugar de invertir el tiempo necesario en elaborar un acuerdo mutuamente satisfactorio para ambos clientes.

- Al principio se invita a hablar de los sentimientos para luego dejarlos, siendo esto casi imposible, cuando el contenido emocional y el impacto de este en las relaciones familiares e interculturales es plausible y es una de las esferas sociales donde se produce con más intensidad.

Este modelo, por las razones anteriores, parece más apropiado para la mediación civil y comercial, que para las relaciones familiares.

4.3.2. Modelo transformativo

Baruch Bush, R y Folger, J. (1996: 10-11) son sus principales referentes, con su obra “La promesa de la Mediación: Como afrontar el Conflicto a través del fortalecimiento propio y el Reconocimiento de los Otros”. Como podemos ver en el mismo título de la obra, estamos ahora ante una metodología que va a centrarse en la mejora o transformación de las relaciones humanas y no tanto en la satisfacción de una determinada necesidad mediante el establecimiento de un acuerdo. Sus bases se asientan en la mejora o transformación de las relaciones aprovechando la riqueza de las relaciones como una fuente de información y entendimiento entre las partes.

La mediación orientada al acuerdo del modelo anterior (Tradicional- Lineal) es adecuada para ciertos tipos de disputas (comerciales, privadas, etc.), pero no así para las rupturas familiares, pues muchas personas, en situaciones de separación donde predominan las emociones fuertes, no son capaces de negociar de manera racional.

El enfoque desarrollado por estos autores, definido como mediación transformadora, permite que los participantes sean los que marquen al mediador la dirección a seguir y no al contrario. El acuerdo no aparece como objetivo inmediato, esencial y último, sino como consecuencia de la mejora de la relación. Bush y Folger ofrecen cuatro enfoques discrepantes en el movimiento de la mediación: las historias de la satisfacción, de la justicia social, de la transformación y de la opresión. Como puede deducirse, ubican su metodología como una de las presentes en el movimiento de la mediación. (Giménez Romero, C., 2001: 8).

Se trata de un modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto. En conformidad con los autores, el conflicto surge de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones personales que deben verse como oportunidades de crecimiento. Se focaliza la atención, en el desarrollo de potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque se valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y

estos sean satisfactorios para las partes. El rol del Mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento por encima del control del proceso de Mediación (Bush R. y Folger, J., 1996: 12-51).

Desde una perspectiva transformativa, el conflicto es básicamente una interacción humana, más que una “violación de derechos” o “conflicto de intereses” al formar parte de la esencia humana. Las personas, en ocasiones, entran en disputa para ser consideradas frente a los demás. Cuando las relaciones humanas y el conflicto se vuelven intolerables, la interacción humana se convierte en alienante, destructiva y se entra en una crisis en la interacción. El conflicto hace desestabilizar las experiencias que las partes tienen hacia sí mismas y respecto a los otros. Cada uno se siente más vulnerable y centrado en sus problemas de antes que apareciera el conflicto. Además, estas actitudes negativas interactúan estableciendo un círculo vicioso que intensifica el sentimiento de debilidad de cada parte. Como resultado, las relaciones entre las partes van degenerando de forma que adquieren un carácter fácilmente destructivo y de pérdida de respeto entre ambos. Para muchas personas, según la teoría transformativa, encontrarse en este tipo de interacciones destructivas, significa el impacto más negativo del conflicto. No obstante, el modelo transformativo postula que a pesar de la desestabilización que genera el conflicto en sus vidas, las personas son capaces de recuperar la situación (revalorización) y de mostrarse más abiertos hacia los otros (reconocimiento). Estos movimientos positivos se retroalimentan unos a otros, de modo que la relación puede regenerarse y convertirse en constructiva. Este modelo asume que lo que importa es transformar la relación más que la resolución del conflicto en sí mismo (Bush, R. y Folger, J., 1996: 130-40).

Aplicando este modelo a la tercera parte, es decir, el mediador, el objetivo básico de su actuación es ayudar a las partes a:

1. Identificar las oportunidades para que se produzca un empoderamiento y reconocimiento entre las partes a medida que éstas van dialogando.
2. Escoger cómo actuar en base a estas oportunidades y en consecuencia cambiar su relación de manera que se convierta de destructiva a constructiva, a medida que van explorando diversos temas específicos motivo de la disputa. El éxito se mide, no a través de la estabilidad sino a través de los cambios entre las partes que muestren una mayor fuerza, respuesta y relación constructiva. La práctica efectiva se enfoca hacia apoyar el empoderamiento y el reconocimiento entre las partes apoyando la deliberación y la toma de decisiones entre las partes. Si los

mediadores hacen bien su trabajo, las partes realizarán cambios positivos en sus interacciones y como resultado encontrarán formas aceptables de resolución del conflicto cuando realmente existe una posibilidad genuina de hacerlo. Se deja abierta la posibilidad de que las partes se sientan satisfechas por el mero hecho de haber podido dialogar y dejar la mediación sin acuerdo, incluso llevando el conflicto hacia un litigio. El acuerdo queda como una posibilidad distinta que las partes deben escoger libremente dependiendo del nivel de comprensión que se desarrolle a partir de la conversación mediadora. No es la única forma de medir que la mediación ha sido exitosa.

El modelo transformativo se basa en una visión relacional del mundo: La perspectiva que las personas son seres autónomos que al mismo tiempo están conectados de manera fundamental unos a los otros y que constantemente están midiendo su autonomía en relación a los demás, que están interrelacionadas. Esta visión más global se entiende mejor como contraste al paradigma más individualista en que las personas se consideran motivadas sólo para buscar sus propios intereses y conseguir sus logros personales (ganar). El conflicto es por consiguiente una oportunidad para el crecimiento humano. La respuesta no es la resolución de problemas, sino la transformación de las personas involucradas en las dos dimensiones del crecimiento humano. Usar los conflictos de forma productiva implica explorar las oportunidades que ellos presentan para que la adquisición del poder y el reconocimiento cambien y transformen a las partes como seres humanos. Se alienta a las partes a realizar, aprovechar y fortalecer sus capacidades intrínsecas basadas en la autoconfianza y la empatía. Si se permite hacer surgir estas capacidades, la respuesta al conflicto transforma a las personas que dejan de ser personas temerosas, a la defensiva, para convertirse en confiadas, abiertas y solícitas.

Otro aspecto de análisis en este modelo, es la microevaluación de los movimientos de las partes. El foco de las evaluaciones del mediador se basa en un nivel micro. Examina cada giro interactivo, los dichos, los desafíos, los interrogantes y relatos de los disputantes, buscando oportunidades para la transformación. Los comentarios individuales de las partes y sus intercambios son vistos como significantes en sí mismos, porque en ellos el mediador localiza las elecciones tras las cuales se puede dar poder a las partes, y encuentra brechas que permiten que cada parte reconozca la perspectiva de la otra. Las oportunidades para que las partes reciban poder o se

reconozcan entre sí pueden aparecer en la discusión de las cuestiones sustantivas, las preocupaciones relacionales y de identidad o en el proceso mismo de intervención.

Se promueve la deliberación y las elecciones de las partes. Para que la adquisición de poder sea central en el proceso, el mediador aclara activamente las elecciones que están al alcance de las partes y las alienta a que deliberen sobre las soluciones. En el proceso, el mediador identifica y presenta las oportunidades que aparecen para que realicen elecciones y les pide a los mediadores que reconozcan que sus elecciones son la base para el acuerdo (o impasse). Estas elecciones son tratadas como esenciales en todos los niveles de la toma de decisiones, es decir en las decisiones sobre el proceso, las cuestiones sustantivas y las preocupaciones relacionales o de identidad. No impulsa el logro de un acuerdo, no da forma a las cuestiones. Pocas veces o nunca el mediador cuestiona las preferencias expresadas por las partes. Aunque puede hacer sugerencias por lo general evita dar opiniones sobre las cuestiones limitándose a plantear interrogantes para que los implicados decidan.

Y por último el estímulo a cada parte a considerar las perspectivas de la otra. Para mantener el reconocimiento, el mediador explora activamente el potencial que tienen los comentarios de una para la percepción de la otra. Considera cada turno en la conversación como una posibilidad para que la parte que escucha entienda las circunstancias, la situación de vida o el sentido que tiene lo que se ha dicho. Las diferentes interpretaciones del pasado son a menudo importantes para hacer posible que considere perspectivas alternativas de los hechos comparados. Basándose en la transformación no se mira tanto al “futuro” sino al propio proceso que va desarrollándose. Si no existe presión para definir los problemas y encontrar soluciones, la interacción de cada momento adquiere un significado en sí misma. En este enfoque transformador el mediador reinterpreta, traduce o remarca lo que se ha dicho y los puntos de vista y al hacerlo, les pide a los actores que reconozcan el valor de esas reformulaciones, les alienta a considerar que el reconocimiento de la perspectiva de los otros es esencial para el proceso de la mediación y para una propuesta productiva al conflicto en general. Las partes tienen entonces la posibilidad de explorar cuestiones que no pueden ser fácilmente abordadas como problemas. Las cuestiones de identidad y relación pueden ser tan importantes como llegar a resultados sustantivos más tangibles.

En este modelo, el mediador se asegura de dar poder a los participantes de tal modo que minimiza los riesgos de su propia influencia.

A modo de síntesis, nos centramos en las dos coordenadas básicas de esta perspectiva. La primera, señala que la mediación tiene el potencial necesario de generar efectos transformadores muy beneficiosos para las partes y para la sociedad en su conjunto. Se basa en el principio según el cual, las personas poseen la capacidad necesaria para afrontar sus propios problemas y para considerar a otras personas. La segunda premisa, se sustenta en el supuesto que la mediación puede originar dichos efectos sólo y en la medida en que el mediador disponga de una actitud mental y de unos métodos para la práctica conducentes a la realización de dos metas principales: la revalorización y el reconocimiento de los participantes. La mediación puede ofrecer a los destinatarios, un sentido de su poder para resolver los problemas con sus propios recursos, aunque sean limitados, y un sentido de control sobre su vida, lo que es igual a decir, promover la revalorización. Además puede mejorar las relaciones humanas, ayudando a las personas a ver más allá de sus supuestos y a mirarse unas a otras como seres reales, con preocupaciones y necesidades humanas, es decir, pueden alcanzar un alto grado de mutuo reconocimiento.

En consecuencia con lo señalado, el conflicto es considerado como una oportunidad de crecimiento y transformación, con dos dimensiones interrelacionadas:

1. El fortalecimiento del yo, como capacidad humana de carácter intrínseco.
2. La capacidad del yo de superar los límites para relacionarse con los otros.

La mediación suministra la oportunidad de desarrollar y ejercitar tanto la autodeterminación como la confianza en las propias fuerzas. La aparición del conflicto enfrenta a cada parte con la otra situada de diferente modo, que sostiene un punto de vista opuesto. Este encuentro propone a cada parte la oportunidad de reconocer las perspectivas ajenas, comprender y preocuparse por otros semejantes.

4.3.2.1. Conceptos fundamentales del modelo

La solución de un conflicto no consiste en resolver el problema, sino en ayudar a transformar a los individuos comprometidos en el crecimiento mutuo. El objetivo básico es resolver el problema y satisfacer a todas las partes para mejorar su situación. Ello implica la consecución de dos principios fundamentales: la revalorización y el reconocimiento. Estos dos conceptos han tenido tanto calado, que están acuñados en la actualidad en cualquier mediación que se precie:

1.- Revalorización (empowerment). Entendida como potenciación del protagonismo, como algo que se desarrolla en una relación, donde las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo de la situación (Suarez, M., 1996: 75). La palabra empowerment ha sido traducida al castellano de diversas formas. Como aumento de poder, concibiéndola en sentido Foucaultinano, es decir, como un campo creado entre las partes. La denominación de Suarez (confianza en sí mismo, fortalecimiento) es bastante acertada, al dar lugar a una interpretación unívoca. Es un término que se va acuñando con fuerza en conflictología y en la epistemología de la mediación.

En el fragor del conflicto las partes en disputa suelen estar conmovidas, confundidas, temerosas, desorganizadas e inseguras acerca de lo que deben hacer. Se ven fortalecidas en la mediación cuando superan esta debilidad relativa, recuperan la calma y la claridad y adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión para asumir el control de la circunstancia. Bush R. y Folger J., (1996: 150-170) profundizan en otras dimensiones del concepto de revalorización como son:

- Comprender de forma más clara lo que le importa y por qué; sus metas e intereses: Revalorización respecto a las metas.
- Cobrar conciencia de alternativas que pueden ayudar a las partes a conseguir total o parcialmente sus metas: Revalorización respecto a las alternativas.
- Aumentar las propias habilidades en la resolución de conflictos: escuchar, comunicar, organizar y analizar cuestiones, presentar argumentos, evaluar soluciones, etc. Una parte resulta revalorizada en la mediación cuando aumenta sus propias habilidades, para resolver sus conflictos y evaluar las alternativas. De esta forma se va adquiriendo un bagaje para una resolución pacífica del conflicto. Revalorización respecto a las habilidades.
- Cobrar renovada conciencia de los recursos que ya se posee: Revalorización de los recursos.
- Reflejar, deliberar y adoptar decisiones conscientes de lo que se quiere hacer: Una parte resulta revalorizada cuando toma decisiones conscientes por sí misma, sobre lo que quiere hacer, lo que plantearán en el proceso de mediación y la forma de tomar decisiones, evaluando objetivamente las ventajas, y las fragilidades de sus argumentos. Revalorización de las decisiones.

El sentido de esta revalorización es independiente de cualquier resultado particular de la mediación. Incluye no sólo los efectos que sobrevienen en el ámbito de la sesión mediadora, sino a los que exceden sus límites, transfiriendo a otras situaciones más capacidad para aclarar cuáles son sus metas, objetivos, etc.

2.- Reconocimiento. “Se remite a una mutua sensibilidad entre los actores, tanto respecto a la situación, como a sus cualidades. Se alcanza un reconocimiento, cuando se reconocen las cualidades comunes del otro” y su co-protagonismo (Giménez, C., 2001: 9).

El conocer algún aspecto del otro es un punto de partida que debe alimentarse en la mediación. Una parte concede reconocimiento en la mediación cuando:

- Comprende que puede reflexionar y entender la situación de la otra. Es un primer paso para un cambio y para afrontar el conflicto.
- Asume que tiene un deseo real de reconocer al otro y reconoce esta experiencia. El interés por el otro, sin enjuiciar sus planteamientos.
- Cuando reinterpreta la conducta y el comportamiento del otro desde la neutralidad y entiende que según el punto de vista cultural, un comportamiento es de una manera y tiene una lógica, manejándolo de forma positiva. Esto supone un respeto democrático de la posición diferente y una empatía en grado alto. Aunque bien es verdad, que es un esfuerzo enorme, sobre todo en posturas muy distintas donde tienen que partir de lo irracional e incomprensible para llegar a una lógica, que choca con los patrones propios de conducta aprendidos y donde más que empatía, se precisa alteridad.
- Cuando admite francamente que ha cambiado su interpretación del otro, se excusa por haber pensado lo peor y actúa en consecuencia, es decir, decide comunicárselo, esto implica que se ha concientizado y ha integrado en su pensamiento el punto de vista del otro, evitando sesgos cognitivos. No olvidemos que estas situaciones pueden ser recíprocas.

Como se ha expuesto, en el ambiente que genera el conflicto es tópico que cada parte en disputa se sienta amenazada, atacada y agredida por la conducta y las pretensiones de la otra. En consecuencia, concentra la atención en la autocomprensión, adopta actitudes defensivas, suspicaces y hostiles frente a los intereses de la otra parte y es casi incapaz de ver más allá de sus propias necesidades. Se da un reconocimiento, cuando estando las partes concentradas en su yo, eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas, empáticas y más recíprocas o abiertas.

No cabe duda de su importancia en la mediación, ya que la posición de inferioridad/superioridad y de poder, influyen en las posiciones, y en consecuencia, el reconocimiento, de ambas partes puede facilitar el entendimiento y la comunicación desde una situación más simétrica y dialógica. Este es precisamente el clima más idóneo para la mediación.

En la figura n.º 5, tratamos de sistematizar los indicadores de progreso según el modelo transformativo. Resulta de gran utilidad para verificar las competencias adquiridas una vez finalizado el proceso de intervención en mediación, conforme a lo establecido en este modelo.

Gráfico n.º 5. Indicadores de progreso según el modelo transformativo

ÁMBITO	CAMBIOS PERCIBIDOS
Respecto de sus intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende más claramente qué es lo que les importa y porqué, sintiendo además que es en sí mismo importante. • Comprende sus intereses y objetivos en la situación concreta, por qué los persigue y porqué merecen ser considerados.
Respecto de las opciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende que hay un amplio rango de opciones para proteger sus intereses total o parcialmente y que puede tener control sobre ellas. • Comprende que puede elegir qué hacer en cada situación concreta y controlarlo. • Comprende que puede quedarse o no en la mediación, aceptar consejo legal o no, aceptar una cierta situación. • Comprende que, más allá de las restricciones externas, siempre hay alguna opción.
Respecto de su capacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Siente que aumentan sus habilidades para resolver sus conflictos. • Siente que puede escuchar mejor, comunicarse, ordenar y analizar los temas, razonar, crear y evaluar opciones, fortaleciendo esas habilidades al usarlas en la mediación.
Respecto de sus recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma conciencia de los recursos que posee y que puede utilizar para alcanzar sus metas. • Entiende más claramente que cada uno tiene algo valioso para el otro; que sus recursos pueden potenciarse de diversas maneras; que ellos son capaces para inventar por sí solos opciones nuevas; que pueden encontrar bases de apoyo que antes no habían considerado.
Respecto de la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Siente que puede reflexionar, deliberar y tomar decisiones consciente de lo que quiere hacer y consciente de sí mismo • Siente que puede evaluar a fondo la consistencia o la debilidad de sus argumentos y de la contraparte así como las ventajas e inconvenientes de acordar o no, decidiendo sobre estas bases.

Fuente: Díez, F. y Tapia, G. (1999: 43)

4.3.2.2. Valoración del modelo

La contribución de Folger y Bush está en acentuar los aspectos empáticos y humanos de la mediación (de orientación humanística), a diferencia del enfoque tradicional-lineal, dirigido al acuerdo y limitado para tratar las relaciones interpersonales. Ambos autores creyeron que el enfoque transformador era preferible al orientado al acuerdo, cuando la realidad indica que en ocasiones, las personas acuden a la mediación pidiendo resolver los problemas y no que se les transforme. Pretender tal transformación, en ocasiones, se requiere un proceso más lento. Otra cosa es que la mediación ejerza efectos transformadores en las personas durante el proceso mediador. La mediación transformadora tiene pues un fuerte componente terapéutico, ya que no se interpreta el éxito como la consecución de un acuerdo final, con el que la situación de las partes mejore, sino como un cambio en las partes que deriva en una mejoría en su situación. En este sentido se concurre con los fines de la terapia familiar.

Un aspecto que no queda suficientemente claro en Folger y Bush es si el objetivo principal es la transformación de las personas o su relación, o las percepciones de su conflicto. Es posible cambiar un conflicto, si éste es comprendido, definido y manejado de forma diferente.

El déficit más significativo que le encontramos al modelo es su visión aséptica de los conflictos y el no plantearse él porque de las situaciones descritas, centrando el cambio en las personas, sin explicar las razones que les conduce a sentirse en situación de desigualdad, con lo cual, aunque resulte útil para resolver a corto plazo el problema plausible, es necesario incidir en los factores desencadenantes de estos problemas, para así lograr una verdadera igualdad y simetría. Es decir, es demasiado descriptivo y muy poco explicativo.

4.3.3. Modelo Circular Narrativo

La precursora de este modelo es la profesora de la Universidad de California, Coob, S. y Rifkin, J. (1991: 69-91). También cabe destacar como co-autor del mismo a John Winsdale. Se denomina circular porque parte de una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad y narrativo, porque la categoría de narrativa es central tanto desde el punto de vista analítico como propositivo.

Esta propuesta, pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Para llegar a acuerdos, las partes

necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual llegan a la mediación, de tal manera que quedan mejor posicionadas y puedan salir de sus planteamientos iniciales. El rol del mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que las partes interactúen de manera diferente y por lo tanto se produzcan cambios que permitan llegar a los acuerdos.

El circular-narrativo, parte del hecho de que en nuestras vidas se han dado una serie de narrativas de base que han dado forma a nuestras experiencias de conflicto y su resolución. La orientación sobre la resolución de problemas en este caso se plantea sobre aquellos discursos que nosotros nos hacemos sobre el conflicto. Por ejemplo: la idea de que las situaciones de conflicto tienen su origen en los intereses principales de las partes se basa en la asunción de que el mundo está formado por individuos que buscan la satisfacción de sus necesidades y deseos (modelo lineal)

En esta línea, se discute como la imparcialidad-neutralidad puede provocar desigualdades de los niveles de poder y por lo tanto favorecer aún más las desigualdades. Se plantea que la orientación hacia la resolución de problemas está imbuida por los valores de las sociedades occidentales de individualismo, hábitos modernos y asunciones de autonomía individual.

Se plantea la necesidad de que el mediador sea consciente de las relaciones de poder y de los procesos culturales de marginación. Los mediadores se han de equipar con un análisis de poder y sus manifestaciones en contextos culturales que les prepare para realizar esta tarea. Estas aportaciones son de una gran riqueza para su aplicación en los conflictos familiares, pero sin embargo no son inéditas. Compartimos el discurso de Giménez Romero, C. (2001: 7) en su afirmación de que Sara Cobb se nutre en sus paradigmas de varios marcos teóricos como son:

- Los conceptos fundamentales de la teoría de la comunicación.
- Las técnicas de resolución de problemas de la terapia familiar sistémica.
- Las innovaciones epistemológicas de la cibernética (la necesidad de posicionarse, la importancia del observador en todo aquello que observa).
- El construccionismo social en lo referente a la construcción social de la realidad.
- La teoría posmoderna del significado (superar el límite entre lingüística y retórica).

Ese carácter ecléctico de Sara Cobb, es precisamente una de las razones de la operatividad del modelo, su abordaje integral y aplicabilidad a la mediación en diversos ámbitos y conflictos diversos. Su aspecto negativo es, que a diferencia de los modelos anteriores, aquí se mezclan aspectos explicativos y descriptivos, pero quizás este intento

ecléctico de fusionar varias teorías hace que no exista una postura o planteamiento propio claro o bien diferenciado (Díez, F. y Tapia, G. 1999: 25-39).

Comenzamos con sus premisas fundamentales. En primer lugar la comunicación, que a diferencia de los planteamientos anteriores se concibe como un todo, es decir, las partes más el mensaje. En segundo lugar, la causalidad, afirmando que no hay una única causa produciendo un resultado sino una retroalimentación de las causas y los factores (Giménez Romero, C., 2001: 8). Estas premisas, nos parecen los dos principios básicos de toda mediación. Anteriormente en el modelo transformativo citábamos la circularidad, pero esto va mas allá, trascendiendo el hecho de que la autora (Sara Coob) utilizara varias corrientes teóricas y de esta forma su abordaje sea mas integral y holístico.

El método circular narrativo de mediación plantea cuatro elementos fundamentales: el aumento de las diferencias, la legitimación de las personas, los cambios de significados y la creación de contextos, que desarrollamos en adelante. (Suarez. M., 1996: 80-95).

Contrariamente a la Escuela de Harvard, la metodología circular-narrativa lo que intenta es aumentar las diferencias, permitir que se manifiestan y aumenten hasta un determinado punto. Es cierto que normalmente cada parte tiene una postura en cuanto a intereses y percepciones, pudiendo resultar útil que aumentando las diferencias reine el caos y así al tocar fondo, se planteen nuevas alternativas y un nuevo orden propiciado por una reflexión mas profunda. Compartimos que es necesario que se expresen libremente todas las diferencias y se cree un nuevo orden. Pensemos por ejemplo: después de un divorcio, cada parte mantiene una postura rígida, quizás en el momento que se aumenten las diferencias y reine el caos, los mediadores en este caso tendrán que replantearse un nuevo orden de relaciones familiares. En cierta medida, las crisis profundas, sirven para redefinir las nuevas relaciones familiares. Si se introducen pequeñas propuestas mediante el dialogo, llegando a acuerdos y dejando pendientes ciertos temas como planteaban los otros modelos, siempre quedan algunas cuestiones importantes sin resolver y nunca se modifica la estructura o el fondo de la cuestión.

La segunda cuestión que aborda Coob, S. (1994: 48-63), es la legitimación de las personas, construcción para cada una de las personas de un lugar legitimo dentro de la situación. Se trata de un planteamiento muy similar al concepto de reconocimiento citado en el modelo transformativo. Es decir, la voluntariedad de las partes a participar en el proceso de mediación y la labor del mediador poniendo su énfasis en el reconocimiento y aceptación del otro.

La tercera propuesta de Cobb, es cambiar el significado. Cada grupo cultural tiene su historia, la historia verdadera, basada en los acontecimientos vividos diacrónicamente. Cobb formula que la tarea del mediador debe centrarse en construir una historia alternativa que permita ver el problema desde todos sus prismas o ángulos.

El cuarto elemento clave de esta teoría, es la necesidad de crear contextos en la mediación. Una mediación llevada a cabo adecuadamente va generando unas bases, un contexto, mediante espacios de encuentro, actividades y otras actuaciones que van consolidando un tejido social y de esta forma se entiende mejor la diferencia de intereses y/o posturas. En aquellos barrios, donde existe ya una dilatada experiencia en mediación comunitaria (conflictos vecinales, interculturales, etc.) esta idea empieza a consolidarse, con unos resultados y transformaciones muy gratificantes.

4.3.3.1. Principales conceptos del modelo: Historia narrativa

Una vez desarrollados los cuatro elementos, cuando se llega a este nivel se han de establecer nexos entre los hechos que parecen excepcionales, reforzando la historia alternativa. Para conseguir este cambio, aquello que parece sorprendente se examina cuidadosamente para entender mejor su aparición. Se enmarca su historia y se dibujan los nexos con otras historias. Debe desarrollarse una nueva historia y darle la fuerza suficiente para competir con la historia del conflicto. Para ser una narrativa ha de ser más que una tabla cronológica, de datos, explicando cada una de las variables que la componen y como se suceden en el tiempo. Ha de tener una consistencia temática y mostrar características que demuestren cualidades personales. Debe dar significado en torno a estos hechos e incorporarlos a la relación entre ambos. El resultado de este tejido de la alfombra del significado, es que una narrativa implícita de relaciones, que les place a ambos se está desarrollando. Esta nueva narrativa ya no encaja con los hechos de la disputa.

Una vez esta narrativa alternativa se ha expresado suficientemente, los mediadores pueden preguntar a las partes que evalúen el nivel de deseo de la vieja historia y de la nueva. Cada parte se escucha y cada uno se compromete a dejar la historia del problema y trasladarse hacia una historia de comprensión y respeto.

Llegados a este punto, debe confrontarse el mal producido en el marco de la historia del conflicto, debe repararse lo que se ha hecho mal y deben expresarse disculpas si procede. Esta idea converge así con el modelo de resolución de conflictos anterior. La diferencia está en el contexto en que se enmarca todo el proceso. En lugar

de seguir las historias del problema, los posibles acuerdos se exploran a partir de la emergencia de la historia alternativa de relaciones. Muchas veces, favorecer el reconocimiento o aprobación de una persona hacia la otra y a la inversa, ayuda a que se produzcan estos acuerdos e historias alternativas a partir de un respeto mutuo.

El proceso de la mediación narrativa puede diferenciarse de otros modelos en que dedica más tiempo a explorar las posibilidades relacionales que hacen posible los acuerdos y dedica menos tiempo a negociar estos acuerdos. También es común a otras mediaciones que se acabe firmando un acuerdo de manera explícita. En este caso es conveniente documentar la historia alternativa como forma de reforzarla. Es una forma de hacer memoria sobre lo que ha sucedido. En el documento ha de haber referencias al tipo de relaciones que han hecho posible el acuerdo.

En el modelo narrativo también es importante revisar los acuerdos pero ello no es un simple control, sino que se busca la existencia de nuevos desarrollos que puede que no se hubiera previsto en la última sesión. Se presta atención a las decisiones, pasos, nuevas ideas, diferencias anímicas, cambios cotidianos o pequeñas cooperaciones de otra forma pasarían desapercibidas. El propósito de la conversación no sólo es confirmativo sino que también puede generar una nueva historia.

4.3.3.2. Valoración del modelo

Es un modelo que se nutre de distintos saberes de las teorías sociales, y eso siempre aporta una visión más completa y holística del conflicto, que posibilita analizarlo desde todos sus primas. El énfasis en la comunicación y concretamente en la narrativa y las historias esta siendo muy estudiado últimamente en mediación, especialmente la reformulación de la historia alternativa, que permite reformular y redefinir las razones del conflicto.

Otro aspecto de especial interés desde la mediación, es la relevancia de llevar a sus últimas consecuencia el axioma de Wesslavick de la imposibilidad de no comunicarse: la comunicación mala o deficiente entre las partes, o no relación, ya esta significando de por sí, que estamos hablando, Giménez, C. (2001: 10). Aunque nos resulta desconcertante este ultimo punto, pues aunque la mala o inexistente comunicación denotan una radiografía de las malas relaciones, no solo hay que esperar a que esta situación desemboque en una reflexión, sino que por el contrario Coob debió hacer una análisis mas profundo de estos aspectos y explicar porque ocurre en ciertos

contextos y con algunos grupos por encima de otros, es decir, las circunstancias que lo han producido.

El énfasis a la causalidad circular (aunque compartido con el modelo transformativo) nos sitúa ante una multiplicidad de factores que influyen en la comunicación y relaciones humanas

En el gráfico n.º 6 analizamos los aspectos más elementales de estos modelos (Harvard, Transformativo y Circular Narrativo) a modo comparativo, definiendo como entienden el conflicto (punto base explicativo en los teóricos de la mediación), las características del método en cada uno de ellos y los fines, con la finalidad de clarificar las principales premisas de las propuestas Norteamericanas de mediación descritos.

Gráfico n.º 6. Modelos Tradicionales Norteamericanos de Mediación

	HARVARD. Fisher and Ury	TRANSFORMATIVO Bush y Folger	CIRCULAR NARRATIVO Sara Cobb.
Cómo Definen el Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionan el desacuerdo con la satisfacción de necesidades e intereses • Cuando se define el conflicto, se diferencian las posiciones porque detrás de ellas hay necesidades, intereses y valores entre las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definen el conflicto como la relación entre las partes. • Se concibe como una oportunidad de crecimiento moral. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se habla de conflicto en este modelo. • El desacuerdo entre las partes tiene su origen en las historias o antecedentes conflictivos. • Se centra en transformar estas historias para construir una historia alternativa.
Método	<ul style="list-style-type: none"> • El mediador es un negociador que pone el énfasis en la negociación, intereses, personas, opciones y criterios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los principios que rigen el método son: <ul style="list-style-type: none"> - REVALORIZACIÓN - RECONOCIMIENTO 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso metodológico sigue cuatro fases para llegar a un acuerdo. • Su concepto base es la LEGITIMACIÓN
El Final es llegar	ACUERDO	TRANSFORMACIÓN	HISTORIA ALTERNATIVA

Fuente: Elaboración propia

4.3.4. Relación de estos modelos con las principales teorías sociológicas

Para finalizar este análisis de la perspectiva Norteamericana, analizamos la conexión de estos modelos descritos con las principales teorías sociológicas (funcionalista y marxista), al entender que obviamente los modelos emanan de unos marcos teóricos de referencia. Posteriormente, continuaremos analizando otros modelos de mediación, pero desde otras referencias, que a nuestro entender, están claramente diferenciadas de la anterior. Nos referimos a las perspectivas interculturales y francófonas, y al modelo de L. Perrone.

Según nuestro análisis, en los tres casos encontramos una clara orientación funcionalista, especialmente en el primero (Harvard). Las razones en las que nos basamos para esta afirmación son:

- El enfoque funcional parte de una premisa simple: linealidad (establecimiento o vínculo de una variable dependiente y una o varias indirectas). En el modelo de Harvard la linealidad es un punto central para explicar las relaciones entre las partes. Además en Bush y Coob aunque se apueste por la circularidad, la orientación es siempre funcionalista, pues subyace un espíritu causal que pretende asignar a algunas de las variables consideradas como importantes (revalorización, reconocimiento, legitimación) una mayor influencia o importancia como determinantes.
- El binomio función necesidad. En realidad con estas acciones de mediación, en el fondo se pretende satisfacer, mediante el desempeño funcional (todo se explica y cumple una función en la sociedad, incluso las malas relaciones o la falta de comunicación humana) de las necesidades del sistema del que forman parte, en este caso la sociedad Norteamericana.
- La incidencia de la perspectiva lineal-positivo-funcionalista en los elementos constituyentes de los modelos, basados en la búsqueda del orden y el consenso. En ningún momento se explica el origen de las rupturas y los conflictos, en el contexto Occidental y Norteamericano y como han fluctuado estas en los últimos años, su relación con las políticas sociales del momento.
- El deseo de regulación y equilibrio social esta presente en los tres modelos, sin profundizar demasiado ni posicionarse en torno a porqué se producen los conflictos.

- Se investiga a la sociedad desde el punto de vista del observador participante. Es significativo que a pesar de la relación con la antropología y sociológica de estos autores que se suponen conocedores de estas materias, en ningún momento se toma en cuenta el discurso de los distintos grupos étnicos ni se basan en estudios empíricos. Exponen sus argumentos como observadores de la cultura dominante a la que pertenecen. Este estructural- funcionalismo subyacente en nuestra opinión, limita las posibilidades de la mediación, pues introduciendo los elementos antes señalados la producción teórica sería más fructífera.

Por ultimo señalar que todos estos autores (Fisher, Ury, Bush, Folger y Coob) parecen en sus argumentos inconscientes, de que la estructura del sistema social esta vinculada al sistema cultural.

Una vez analizados los modelos clásicos más empleados en mediación, a continuación desarrollamos el modelo sistémico, para dar respuesta a los conflictos más específicos y complejos que surgen en los distintos modelos familiares. Con el modelo sistémico, se clarifican otras cuestiones obviadas en los modelos Norteamericanos. Nos referimos a los conflictos con los menores tras las rupturas, con el resto de miembros que componen la unidad familiar, derivados de las nuevas formas de familia, según las propuestas de Liliana Perrone y Lisa Parkinson, que a nuestro entender son más avanzadas y acordes con la realidad.

4.4. Modelos sistémicos aplicados a la mediación

4.4.1. Modelo grupal- narrativo

Este modelo, toma sus fuentes de la Terapia Familiar Sistémica, de las Teorías de la Comunicación, de la Teoría General de Sistemas y de las aportaciones de la Teoría de la Narrativa. Aunque en un principio pueda parecer más apropiado para la terapia familiar, que para la mediación, destacamos los aspectos de su análisis que pueden resultar útiles para el abordaje de la mediación familiar. (White, M. y Eipston, D., 1993: 53-55).

Ha sido conceptualizado por Perrone, L. (2003: 145-153) a partir de la práctica en mediación familiar, que se está llevando a cabo en Lyon (Francia).

Perrone, destaca dos características fundamentales destacamos de este modelo:

1. Es grupal. Tiene en cuenta que el surgimiento y permanencia de un conflicto en el seno de una pareja es fruto de dos personas por lo menos, cuando no de otros miembros de la familia próxima o extensa.
2. Es narrativo. Hace referencia a la manera de pensar, de hablar, de relatar de los miembros del grupo respecto a los procesos interpersonales que ellos viven. Las narraciones son un producto grupal. Los miembros del grupo familiar, en mayor o menor medida, son los coautores de los relatos que definen y conceptúan el conflicto.

El presente modelo integra dos formas de ver el conflicto: bajo una perspectiva sistémica, como una manifestación correspondiente a un modelo de interacción, dirigido y coactuado al menos por dos personas. En segundo lugar, como una manera de pensar, de hablar, de narrar respecto a un proceso interpersonal.

Según lo indicado, la co-construcción relacional de los actores se convierte en causa y consecuencia del conflicto. Cada actor participa en la redacción de un relato en la que todos tienen un puesto en cuanto personajes enriquecidos conforme y a medida que el conflicto se desarrolla. Se crean verdaderos escenarios en los que a los actores se les asignan papeles que serán difíciles de no desempeñar. La co-construcción establecida se convierte en una construcción narrativa.

Cuanto más se estructura dicha narrativa, más se enriquecen los argumentos utilizados en el transcurso de los intercambios entre las partes, produciéndose una

retroalimentación continua y por ello una escalada de argumentos: cuanto más se explica, tanto más es la misma cosa.

De lo expuesto se deduce dos actitudes o posicionamientos en los actores: la una se refiere a la dificultad de realizar una construcción común mínima de la realidad, condición previa para la toma de decisiones; la otra, la convicción de incompatibilidad total con el otro, situación que explica la ruptura o separación de la pareja.

La hipótesis conducente a cambiar dichos papeles afirma la necesidad de modificar la construcción de la realidad de cada actor implicado, definida como incompatible con el otro, hasta convertirla en suficientemente compatible, es decir, llegar a la construcción de un mínimo de realidad común, a partir de la cual se podrá negociar una nueva organización, podrán pensarse nuevas reglas y más tarde, podrán adoptarse.

A modo de resumen, este modelo se estructura en torno a dos registros:

1. Registro de cambio en la construcción de la realidad.
2. Registro de ayuda en / para la negociación.

Estos dos registros no hay que considerarlos como dos fases sucesivas sino como la presentación de un proceso simultáneo orientado a lograr un acuerdo negociado. En el gráfico n.º 7, sistematizamos las actuaciones a llevar a cabo en cada uno de los citados registros:

Gráfico n.º 7. Registros del Modelo grupal-narrativo

I Registro de Cambio en la construcción realidad	II Registro de ayuda en la negociación
1. Exploración de la construcción de la realidad de cada actor implicado y exposición de los relatos dominantes.	1. Exploración de las necesidades.
2. Exploración del sistema de creencias subyacentes.	2. Exploración de posibilidades.
3. Realización de intervenciones de cara a la emergencia de los relatos alternativos.	3. Toma de decisiones y construcción de reglas de funcionamiento.
4. Realización de intervenciones para la construcción de los relatos comunes con vista a la toma de decisiones y a la presentación de los acuerdos.	4. Redacción de los acuerdos de mediación.

Fuente: Perrone, L. (2003: 151)

Se trata de hacer exploraciones y acciones tendentes a producir el suficiente grado de apertura en los relatos de cada partenaire a fin de que cada uno pueda entender otra cosa e integre en sus narrativas mensajes suficientemente diferenciados.

Estos mensajes deben presentar dos características:

- Un grado de semejanza con los ya existentes en el relato de cada actor implicado, y así poder ser integrado en la cultura de cada uno.
- Deben ser al mismo tiempo suficientemente diferentes de lo que cada partenaire expresa ya.

La integración de nuevos relatos al sitio de los intercambios, hará posible la inclusión de la duda, la autocrítica respecto del relato inicial propio, así como la apertura necesaria para entender lo que el otro dice. A partir de aquí el otro se convierte en un interlocutor posible (Romero Navarro, F., 2004: 57-76).

Para lograr el objetivo de la construcción de una realidad común mínima entre las partes, el mediador debe trabajar los siguientes aspectos:

- Exploración de la construcción de la realidad de cada actor implicado y aclaración de los relatos dominantes.
- Exploración del sistema de creencias subyacentes.
- Realización de las intervenciones tendentes a la construcción de discursos comunes en vista a la toma de decisiones y la oferta de acuerdos.

Estas operaciones que exponemos en adelante, se repetirán cada vez que el mediador las considere necesarias.

Exploración de la construcción de la realidad de cada actor implicado y avance de los relatos dominantes. El mediador obtiene informaciones sobre la naturaleza del problema, destaca los temas principales o asociados. Pide a los actores del conflicto que expliquen su posición de manera que puedan aclarar su lógica, su ética.

En las situaciones altamente conflictivas, cada una de las partes construye un mundo tan diferente, que a pesar de hacer referencia a los mismos acontecimientos, cada uno habla de una historia distinta. Es en esta verdad donde el mediador encuentra los elementos a partir de los cuáles es posible integrar mensajes tan diferentes.

El mediador necesita, para organizar sus intervenciones, tener acceso a la manera en que cada uno de los actores implicados administra las informaciones que le conciernen a él, al otro y el contexto en el que se sitúa la relación.

Exploración del sistema de creencias. El sistema de creencias comprenden el conjunto de valores que constituye la rejilla a través de la cuál cada individuo observa el mundo, todo lo que encuentra en el y a sí mismo.

Estos valores son de orden afectivo, moral, forman parte de la herencia recibida. Dicha transmisión se inscribe en la historia familiar del sujeto, condiciona la forma cómo sujeto percibe el mundo y actúa de barrera u obstáculo par integrar los aspectos de la realidad que al actor le parecen discordantes.

Los mensajes diferenciados no pueden inscribirse en la construcción del mundo del actor más que en la medida en que respeten su sistema de creencias. Las intervenciones han de ser compatibles con los valores de cada uno de los participantes.

Realización de intervenciones teniendo en cuenta la aparición de relatos alternativos. El mediador subraya lo que es excepcional, lo que es diferente del relato principal. Hace comentarios que ponen el acento sobre lo que no es percibido por los protagonistas del conflicto. Llama la atención sobre los aspectos que hasta entonces no son relevantes e invita a cada uno a reflexionar y a plantearse cuestiones respecto a su propio discurso con vistas a disminuir su coherencia extrema que, como ya se ha dicho impide escuchar al otro.

La proposición es actuar de tal manera que el narrador pueda cambiar de polo para salir de la posición que condiciona su manera actual de definir las cosas y, como consecuencia, pueda salir de la posición cuyo resultado son las relaciones problemáticas y conflictivas.

Realización de las intervenciones teniendo en cuenta la construcción de un relato común en vistas a la toma de decisiones y la presentación de los acuerdos. Para la creación de los relatos alternativos, el mediador ha de poner en evidencia los elementos narrativos que pueden ser comunes a los relatos de ambos actores. Debe tener en cuenta en sus intervenciones las diferencias posibles respecto a los relatos dominantes de cada actor y atender al hecho de que el nuevo relato sea aceptable también por el otro.

Aflorando los elementos narrativos que pueden ser compartidos, se construye poco a poco una forma común suficiente de percibir la realidad y a la vez hacer posible la negociación.

Exploración de las necesidades. Se trata de ayudar a los padres a negociar el rumbo que tomará la organización de la vida para con sus hijos y la elección de las reglas que ellos aplicarán en el contexto del ejercicio de la co-parentalidad.

El diálogo que se produce en las sesiones será utilizado por el mediador para trazar fronteras entre el campo conyugal y el campo parental. Esto proporciona a los hijos la posibilidad de recuperar la parentalidad entre sus padres.

Para permitir a los padres construir las reglas a aplicar, el mediador les invita a recorrer las etapas siguientes:

1. Exploración de las necesidades de los hijos.
2. Exploración de las posibilidades.
3. Toma de decisiones y construcción de reglas de funcionamiento.
4. Redacción del acuerdo de mediación.

La situación de conflicto puede condicionar hasta tal punto el diálogo entre ambos padres respecto a su hijo y entre ambos y el propio niño, que la percepción que ellos tienen del hijo y de lo que es bueno para él, está más relacionado con sus intercambios conflictuales y los sentimientos que de ellos se derivan, que con lo que realmente necesita el niño o de lo que es realmente.

Es necesario que con la ayuda del mediador se logre un espacio de trabajo para explorar lo que parece necesario para la protección del hijo, a fin de que continúe su desarrollo de forma adecuada. Se trata de explorar aquello que al hijo le permite avanzar en su proceso de individualización.

En la construcción de dicho espacio, el mediador familiar interpela a los padres con el fin de apoyar y estimular los comportamientos positivos en el padre y la madre que permiten la construcción de los límites en el deseo del niño, escuchándole siempre.

Estas operaciones aparecen en el marco de los roles y de las funciones parentales, espacios en los que los padres son reconocidos como tales por sus hijos siendo alimentados, protegidos, orientados y amados. Desde esta perspectiva, los padres realizan acciones desde el registro afectivo, mostrando a los hijos, afecto, cariño, etc., y desde el registro educativo, poniendo límites, apoyando y estimulando el aprendizaje, etc. La construcción de las reglas debe tener en cuenta la referencia a estos registros y la diferencia entre ambos.

Exploración de posibilidades. A lo largo del proceso de mediación los padres, guiados por las intervenciones del mediador, han ido retomando conciencia de que les llega el momento de pensar la manera en la que mutuamente van a colaborar como equipo parental. Esta noción adquiere aquí toda su importancia y diferencia respecto al equipo conyugal.

El objetivo de esta etapa es explorar lo que es posible llevar a cabo por los padres en función de lo que es necesario para el hijo, tras lo que resulta del trabajo elaborado por ellos en el curso del proceso de mediación.

La manera en la que los padres llevan a la práctica las medidas y las acciones concretas para ayudar a sus hijos a desarrollarse, debe tener en cuenta sus posibilidades, su cultura familiar y su nivel socio-económico. Apoyar a los padres en la elección de soluciones adaptadas a sus posibilidades, permite acrecentar el nivel de éxito posible del proyecto de acuerdo.

Toma de decisiones y construcción de las reglas de funcionamiento. En este momento se trata de definir concretamente la forma en que los padres van a llevar a cabo las diferentes acciones y / o tareas que les correspondan.

A la vez se ha de tener en cuenta el aspecto evolutivo al que han de estar sometidas las medidas a tomar, en función de las edades de los hijos y otras circunstancias.

Redacción de los acuerdos. Los acuerdos que se han ido tomando a lo largo de fases y sesiones anteriores se redactan de forma definitiva en un documento, previas las revisiones que hicieren falta. El citado documento puede significar de manera formal el resultado más tangible del trabajo realizado: las reglas de funcionamiento. Estas reglas señalan que las fronteras familiares son redefinidas y que el puesto de cada parte será respetado y salvaguardado.

4.4.1.1. Valoración del modelo

La propuesta de Perrone, más que un modelo, a nuestro parecer en realidad es un método. Se centra en procedimientos y el camino a seguir para lograr los fines de la mediación, pero en ningún momento conceptualiza las actuaciones, ni define o analiza el porqué de cada una de ellas.

Su carácter pragmático puede resultar útil para la intervención, pero un mediador también precisa de unos saberes y un profundo grado de análisis, para no diferenciar la práctica de la teoría, pues entendemos, que ambas cosas son complementarias.

Destacamos su carácter ecléctico, circunstancia que como ocurre con el modelo de Sara Cobb, enriquece el proceso de mediación, ampliando las posibilidades y perspectivas de intervención, desde distintos puntos de vista.

La gran aportación, es el planteamiento grupal que se formula. Compartimos con Perrone que en las relaciones familiares y de pareja, influyen otras fuerzas y miembros, cuya opinión y valoración es importante y clarificadora para buscar los acuerdos. Es muy acertado invitar a los hijos en algunas sesiones para que puedan expresar sus necesidades y emociones por sí mismos. Es el único modelo que tiene en cuenta estas variables citadas.

Una vez descritos los modelos más empleados en mediación, que se aplican en todos los ámbitos que actualmente se están trabajando en materia de resolución de conflictos, hacemos referencia específicamente a las nuevas perspectivas planteadas desde el modelo sistémico que influyen en las nuevas formas de familia, de una forma más pragmática e implícita que en los modelos anteriores, es decir las familias bi o pluriculturales. A nuestro entender, los conflictos interculturales (comunitarios, familiares, de salud, etc.), tienen una entidad propia, y requieren de un abordaje específico. Cada vez son más numerosos los grupos culturales, y por consiguiente los conflictos. Además, también influyen en las familias, donde crecen los miembros de distintos grupos étnicos. Estas circunstancias, no pueden ser obviadas desde la mediación. Asimismo, la visión anglosajona de los anteriores, con la excepción del modelo de L. Perrone, precisa para un análisis más riguroso, de otras perspectivas, como en este caso la Francófona, con un discurso diferenciado al anterior, pero complementario

4.4.2. Modelo Ecosistémico de Mediación Familiar

Los modelos de mediación para el acuerdo y el transformativo tienden a centrarse en las preocupaciones y perspectiva de los adultos. Los niños apenas son mencionados en la literatura de estos modelos. Se les puede considerar como objeto de negociación, más que como individuos de derechos y necesidades propios que deben ser considerados (Parkinson, L, 2003: 2-7).

Muchos mediadores familiares consideran que su tarea es facultar a los adultos que participan en la mediación (empoderamiento) sobre la base de que el acuerdo de los padres es el mejor para los niños. En consecuencia, trabajar sólo con los adultos sin tomar en consideración las necesidades, sentimientos y reacciones de los niños, puede ser ineficaz si el propósito es llegar a un acuerdo que funcione en la práctica. Los niños pueden encontrar una forma de bloquear arreglos que los hacen infelices.

El sistema ecosistémico de mediación se centra en la familia como un todo. Los niños y otros miembros de la familia son incluidos en el marco, directa o indirectamente. El mediador mantiene la equidistancia al considerar las necesidades de la familia como un todo, más que enfocando en la pareja de dos padres en conflicto.

Mediación con familias en transición. Los mediadores familiares son confrontados con relaciones complejas, en estructuras familiares cambiantes. Muchas parejas que han compartido sus funciones de padres, continúan haciéndolo incluso después de la separación. Sin embargo otros luchan por sus derechos, descompensando las funciones parentales de cada miembro, una vez separados. A esto se puede añadir los conflictos con la familia extensa o con las nuevas parejas o relaciones en cada parte.

Los mediadores familiares necesitan entender quien vive en cada casa y si los nuevos miembros son aceptados como miembros de la familia, por parte de quien y el sistema de evolución familiar. En consecuencia, una de sus primeras tareas es diseñar un mapa donde se visualice la familia y analicen las relaciones entre cada uno de los miembros. El genograma y el ecomapa son técnicas que pueden ser facilitadoras de esta tarea.

Habitualmente a los padres les resulta difícil aceptar el fin de la relación conyugal y sobre todo, compatibilizar esta situación con la coparentalidad. Los hijos en esta situación, a veces tienen confusión, por eso es importante separarlos visualmente, para clarificar los desencuentros y negociar la relación futura. Como decimos, los ecogramas resultan útiles cuando el sistema familiar más amplio incluye hijos de relaciones previas, padrastros, hijastros, abuelos y abuelastros.

La construcción de este modelo, se nutre de la conflictología y las teorías sobre negociación y resolución de conflictos, de ahí su idoneidad para la intervención de la mediación familiar, extendiéndose a una multiplicidad de conflictos actuales que surgen en la nueva familia postnuclear. Además se tienen en cuenta las distintas variables alrededor del conflicto, como las culturales, psico-sociales y jurídicas. Se trata en definitiva, de un sistema de decisión participativa en el cual los miembros de la familia, principalmente los padres, buscan obtener acuerdos en asuntos que tienen implicaciones y consecuencias psicológicas, sociales, económicas y jurídicas. Esto puede llevar a acuerdos concretos, como en el modelo de mediación orientada al acuerdo e incorporar elementos nuevos que mejoren las comunicaciones. Esto difiere de otros modelos, en su carácter interdisciplinarios para la comprensión y gestión de los conflictos. (Parkinson, 2003: 8). En conclusión, la diferencia con las propuestas norteamericanas o modelos

tradicionales, se encuentra en el carácter interdisciplinar, y en que no sólo mira hacia el futuro, porque analiza con la familia el origen de los conflictos en el pasado para entender mejor el presente. A esto añadimos otra particularidad, y es la de entender la familia como un sistema en cuyo abordaje se analizan más variables que en otros modelos (intercultural, social, económica, etc.). En nuestra opinión, un acuerdo o solución que ignora a otros miembros de la familia implicados en el conflicto o las necesidades psicológicas o culturales de los miembros, puede resultar estéril o frágil.

Parkinson L. (2003: 7) reitera la necesidad de discernir la terapia familiar del modelo eco-sistémico. Este modelo puede tener connotaciones terapéuticas, pero nunca intencionalidad u objetivos específicamente terapéuticos. Para reforzar este argumento, el Foro Europeo de Adiestramiento e Investigación en Mediación Familiar (2000) clarifica estas distinciones, y define las actuaciones de los mediadores familiares, básicamente orientada a negociar la parentalidad y conyugalidad mediante la comunicación.

Con frecuencia los niños se posicionan con uno a ambos padres. Algunas veces tratan de apoyar a ambos padres, expresando a cada parte su complicidad. “Las intervenciones de los mediadores pueden ayudar a los padres a manejar diferentes formas de la comunicación, así como al logro de los arreglos prácticos que los ayuden en su adaptación y la de los hijos a la separación y el cambio. Las preguntas, necesitan de una fundamentación eco-sistémica, que pueda ayuda a las familias a tomar decisiones consensuadas, hacer conexiones entre ellos y convertir entendimientos informales en acuerdos jurídicos obligatorios. Los mediadores eco-sistémicos trabajan de una manera holística en las estructuras cambiantes de la familia, en relación con el contexto más amplio de las leyes de la familia y de perspectivas transculturales”. (Parkinson L, 2003: 8).

La familia tradicional de dos padres no es el único modelo de familia. Convivimos con diversos modelos familiares (familias multiculturales, combinadas, monoparentales, biparentales, etc.). En algunos grupos étnicos, frecuentemente los niños son educados por miembros de la familia extendida, en vez de por sus padres biológicos. Los mediadores deben modificar su esquema y comprender, que la madre no es, o debe ser, la única o principal cuidadora. Muchas madres trabajan a tiempo completo y más madres, madrastras y padrastros, con lo cual, el rol de cuidado compartido de los hijos está en aumento. En ocasiones los hermanos son divididos entre los dos padres (custodia compartida), a veces por decisión de los padres y otras por

deseo expreso de los hijos. Los hermanos que son divididos entre dos campos en desacuerdo pueden ser incluidos en el conflicto, cuando ellos necesitan que sus padres presenten un frente unificado.

A modo de síntesis, en palabras de Parkinson, el modelo ecosistémico de mediación familiar, ayuda a los miembros de la familia a manejar los cambios y comunicación entre ellos para llegar a decisiones para el futuro, durante el período crítico de transición y reajuste. Estas situaciones a menudo presentan un desafío y las habilidades necesarias de los mediadores familiares son complejas y extensas. Ser consciente de uno mismo, reflexionar sobre la práctica y la supervisión es muy importante. En Gran Bretaña, este modelo se encuentra muy extendido.

Una vez descritos los modelos más empleados en mediación, que se aplican en los ámbitos que actualmente se están trabajando en materia de resolución de conflictos, en adelante, nos centramos en las nuevas perspectivas que se están desarrollando en la mediación familiar con familias multiculturales. Los conflictos interculturales, tienen entidad propia y requieren de un abordaje específico. Cada vez son más numerosos los grupos culturales y los matrimonios mixtos y por consiguiente los conflictos. Estos influyen con mayor incidencia en las familias donde crecen los miembros de distintos grupos étnicos. Estas circunstancias no pueden ser obviadas desde la mediación. Asimismo, la visión anglosajona de los modelos descritos anteriormente, precisa para un análisis más riguroso de otras perspectivas, como en este caso la Francófono, con un discurso diferenciado del anterior, pero complementario.

4.5. Modelos interculturales de intervención para la práctica de la mediación

4.5.1. La perspectiva intercultural en el abordaje de la Mediación Familiar

Las prácticas interculturales son transdisciplinarias. La interculturalidad debe ser un factor de análisis e intervención en las situaciones y los problemas de la sociedad pluralista basada en una intervención que se adapta a la diversidad de la sociedad contemporánea. Esta intervención es útil en una gran variedad de contextos y resulta eficaz para la mediación, teniendo en cuenta el florecimiento de las rupturas en parejas multiculturales, y los conflictos con menores derivados de la adopción internacional (Gisele- Legault, L., 2000: 131-140).

Para Cohen-Emerique, M. (1993: 20-35) el enfoque intercultural esta presente en todos los procesos de intervención social. La identidad cultural, en sus múltiples facetas (étnica, nacional, regional, de clase social, etc.) esta en evolución continua. Dos portadores de identidad tienen cada uno su propia importancia. Es la interacción entre las dos partes en conflicto la que los hace determinantes. El enfoque propuesto por esta autora contiene tres etapas principales:

1. Descentración, que consiste en crear su propia identidad.
2. La penetración en el sistema de referencia del otro (como es el otro).
3. Negociación y mediación.

Emerique, propone también la familiarización con la negociación y la mediación. Negociar no solo para responder a los problemas sino para conocer los límites y posibilidades de los otros. En los procesos de negociación son importantes manejar los conflictos en la oposición de los valores de los clientes.

El antropólogo Green, J. (1982: 50-55) aporta cuatro grandes principios para la conceptualización de la mediación en el ámbito intercultural:

1. La toma de conciencia del cliente en cuanto a la existencia de un problema.
2. La posibilidad para este de expresarse en su lengua para definir su problema.
3. La disponibilidad y los recursos, y si estos pertenecen a la comunidad de origen.
4. El establecimiento de criterios de evaluación orientados hacia el cliente.

En lo referente a los recursos, Green sugiere reforzar los sistemas de respuesta del cliente, para aumentar su poder (empoderamiento) ya que las deficiencias en las necesidades son solo de las instituciones; es de la misma gente, de ellos mismos. La cultura del cliente puede así encontrarse una confrontación con la cultura de los profesionales que intervienen.

Desde esta perspectiva, se fundamenta la intervención en una práctica social que tenga en cuenta las realidades étnicas de los clientes. Establece un principio propio, la etnoclase, el cual se encuentra en el fondo de toda intervención cultural. Los autores determinan cuatro pasos en todo proceso de mediación: Los precedentes de la intervención como tal, la definición previa del problema, la intervención propiamente dicha y la terminación (Gisele, Legault, L. (2000: 132-133).

A través de estas cuatro fases, los participantes conservan toda su latitud para aplicar el enfoque de intervención (sistémica, estructural, ecológica, psicosocial, comunitaria, etc.), más adecuado a la realidad étnica del cliente., a sus códigos culturales, a su visión del mundo y sobre todo a los factores condicionantes de su vida y clase social.

Las minorías étnicas tienen características comunes como el racismo, la discriminación, segregación. La experiencia común del racismo, la discriminación, solidariza a las minorías entre ellas, porque comparten valores similares de desventaja social conectados a una visión holística del universo, como la interdependencia entre las personas, la importancia de la familia y de los hijos, etc. Propone estrategias de intervención teniendo en cuenta estos valores comunes siguiendo una serie de etapas precisas como son. La toma de contacto, la definición del problema, la evaluación, la intervención y el final de la relación.

Es de gran utilidad para la práctica con actores multiculturales, habida cuenta del vaivén que se produce entre la cultura de los actores y los profesionales. Para este autor, las particularidades de la intervención se refieren principalmente a las siguientes dimensiones:

1. El tiempo, es decir, el del contacto humano con la persona que pide servicios para conocer sus necesidades y sus pistas de soluciones.
2. La flexibilidad y la no uniformidad del discurso y las respuesta, es decir, la adaptación de la orientación institucional a las necesidades particulares de la persona.
3. La escucha empática del otro.

4. El interés por las otras culturas al mismo tiempo que una capacidad de autocrítica al respecto de los problemas de los repartos estructurales inherentes al fenómeno de la inmigración.

En la interacción social del mediador son personas de distintos orígenes culturales, confluyen dos métodos de adaptación diferenciados: el de los oradores y el de los gestores. La sinergia de los ajustes de los unos y de los otros permite un enfoque intercultural de los conflictos aplicados al día a día en la práctica con los participantes sociales, que salen a la luz en los choques y malentendidos culturales y los prejuicios étnicos de cada uno acerca de los modelos familiares acerca del matrimonio, la ruptura de la pareja, la crianza y educación de los menores, etc. El reconocimiento por igual de la cultura del participante y el cliente, son la base fundamental que permite un ajuste de estas prácticas.

Según lo expuesto, un enfoque intercultural de los problemas está constituido por distintos campos conceptuales que dan las claves del universo de las percepciones, ofreciendo al mismo tiempo una potencia de descodificación de los discursos sobre los comportamientos. Resulta de gran importancia el distanciamiento y el sistema de valores de cada parte.

La perspectiva intercultural tiene una importante aplicabilidad en mediación, por su carácter práctico y empírico. Por otra parte encontramos una vez más, coincidencias con el discurso Norteamericano, en el término reconocimiento, ya utilizado en autores citados en los modelos anteriores, aunque en esta ocasión aparece descrito de una forma más específica y teniendo presente su aportación práctica. Para desarrollar esta propuesta, nos adentramos a continuación en el modelo de competencias interculturales, el cual, se está desarrollando con gran efectividad en la Europa francófona y en Canadá y sus premisas teóricas resultan de enorme utilidad en la mediación con familias multiculturales.

4.5.2. Reflexiones sobre la necesidad de definir la competencia intercultural en la formación del mediador

Como bien apunta Valenti Nora, E. (2004: 319-333) nos encontramos en una sociedad con grupos heterogéneos de personas, ya sea por su cultura, su etnia o su religión. Las sociedades presentan también culturalmente diferentes grupos, que viven juntos en el mismo territorio, mantienen relaciones abiertas de interacción, intercambio

reconocimiento recíproco de sus propios y respectivos valores y modos de vida. Es entonces cuando se habla de un proceso de tolerancia activa y del mantenimiento de relaciones justas, donde cada uno tiene la misma importancia, donde no hay personas superiores o inferiores, más bien diferentes. Esta idea representa el marco común de referencia europeo en la sociedad multicultural y diversa que subyace.

Como profesionales de la intervención social, los mediadores deben “desarrollar destrezas y habilidades interculturales como son la capacidad de relacionar entre sí la cultura de origen y la cultura extranjera, identificar y utilizar una variedad de estrategias para establecer contacto con personas de otras culturas, de cumplir el papel de intermediario cultural entre la cultura propia y la cultura extranjera y de abordar con eficacia los malentendidos interculturales y las situaciones conflictivas, de superar relaciones estereotipadas”. Como podemos ver, el papel asignado a la intercultural en la intervención social es de fundamental importancia, por lo tanto intentaremos definir lo que se entiende por competencia intercultural, que supone un paso adelante. “Con esta, el aprendiz adquiere la habilidad de usar lo que sabe, que hacer en una determinada circunstancia y como hacerlo; con la competencia intercultural se parte siempre del alumno/a y de sus necesidades pero relacionada con otra cultura o con personas de otra cultura”. Para ello se deberán tener en cuenta en la intervención y formación de mediadores una mayor relevancia al aspecto sociocultural; de introducir ambas culturas en los espacios de mediación, para que esta sea verdaderamente intercultural y dar valor a los aspectos emocionales en el contacto con la lengua y la cultura y no solo a los cognitivos, como se venía haciendo hasta ahora.

Si entendemos la acción de mediar, por un lado como intercesión o interposición entre dos realidades cualquiera ellas sean (individuos, grupos sociales, instituciones, países, etc.) que pueden encontrarse en situación de conflicto o, por lo menos, con dificultades para entenderse, el papel del mediador familia o intercultural consiste en interpretar expresiones, intenciones percepciones y expectativas de los grupos en cuestión, estableciendo y nivelando la comunicación entre ellos. Para facilitar esta tarea “el mediador debe ser capaz de participar en ambas culturas, de manera que, en cierto sentido ha de ser bicultural, por lo cual, la competencia intercultural, identifica la habilidad de una persona de actuar de forma adecuada y flexible al enfrentarse con acciones, actitudes y expectativas de personas de otras culturas. La adecuación y la flexibilidad implican poseer un conocimiento de las diferencias culturales y la habilidad de poder solucionar problemas interculturales como consecuencia de dichas diferencias.

También incluye la capacidad de estabilizar la propia identidad en el proceso de mediación entre culturas y la de ayudar a otras personas a estabilizar la suya” (Oliveras, 2000: 37-38).

Como hemos tratado de explicar, el avance que supone el concepto de competencia intercultural, tiene consecuencias a nivel teórico, metodológico y social, que son necesarias clarificar en el proceso de formación para la mediación. Así, en esta misma línea apunta Vázquez Aguado, O. (2002: 125-138) que apuesta por prestar atención a los elementos contextuales que afectan al desarrollo de la intervención social en sociedades multiculturales como la nuestra. Constatar, descubrir, la diversidad creciente en un territorio es un requisito previo a plantearnos la intervención social desde las claves de la competencia intercultural, en nuestros contextos ya plurales por la cada vez mayor presencia de ciudadanos de origen extranjero. “Las condiciones desiguales en las que tiene lugar la relación profesional con los inmigrantes es un elemento que condiciona la intervención profesional. Generalmente los profesionales ocupan no sólo un lugar de referencia respecto a sus clientes sino que, además, tienen posiciones de superioridad respecto a los mismos porque no sólo están reconocidos como expertos, sino que también son mayoritariamente miembros de las sociedades receptoras y representan un discurso, una manera de ver la realidad social, que es considerada como la normal y correcta”. En consecuencia, corresponde a los profesionales conocer qué lugar y qué influencia tiene cada una de ellas sin atender de manera preferente o única a una de ellas.

Por todas estas razones, para el desarrollo de una buena estrategia de intervención, proponemos el concepto de competencia intercultural, que pretende reflejar el conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que los profesionales de la Mediación y el Trabajo Social deben poseer para desempeñar con éxito su labor en contextos multiétnicos significativos. “La competencia intercultural, coloca al profesional como un elemento central en el desarrollo de la misma. No sólo porque entra en contacto directo con las personas de origen cultural diferenciado, sino también porque la adquisición de la misma requiere de su participación, de obtener conocimiento sobre el otro y sobre sí mismo, pensar sobre sus propias prácticas culturales y ponerlas en relación con las personas pertenecientes a distintos grupos culturales”. Estos elementos son considerados por nuestra parte como esenciales e inherentes a la propia naturaleza de la mediación tanto familiar como intercultural. En palabras de Vázquez Aguado, O. Las habilidades necesarias para el ejercicio de la Mediación y el Trabajo

Social que se pueden adquirir a través de la Competencia Intercultural son las siguientes:

- La importancia de la generación de confianza mutua en los procesos de ayuda.
- La lógica de la comunicación.
- El lugar de los inmigrantes en la estructura social.
- La identidad y su proceso de configuración.
- Las diferencias culturales y los ámbitos de conflicto.
- Las influencias que distorsionan el conocimiento de la realidad.
- Los proyectos migratorios.
- Las implicaciones de la integración social e los inmigrantes.
- Las propuestas de la interculturalidad.
- Las habilidades para la acción intercultural.
- La Mediación y la Resolución de conflictos.

4.5.3. Modelo de Competencias Interculturales

En cada País de Europa y en el mundo globalizado en general, vivimos en una sociedad plural. La pérdida de identidades propiciadas por la globalización y los cambios sociales, llaman a una nueva dinámica cultural, para promover una sinergia, que supere todas las diferencias en la construcción de un proyecto común. Estas entre otras razones fundamentan las competencias interculturales, para superar las diferencias, poniéndose en relación con el otro, transformando las relaciones sin perder la identidad, administrando los conflictos desde todos los puntos de vista y en definitiva para crear condiciones nuevas de cooperación⁶⁴.

El objetivo de definir las competencias interculturales es bien claro. Se trata de desarrollar una competencia, condiciones y medios que permiten pasar el choque de la aculturación para desarrollar progresivamente una experiencia de sinergia intercultural

La competencia intercultural⁶⁵ no es una competencia en si, aislada de otras habilidades y modos del campo de lo social. Flye Sainte, M. (1997: 43-63)⁶⁶ la sitúa en el seno de habilidades sociales y relacionales de base, que son en definitiva capacidades de establecer y mantener relaciones, de comunicar y comprender el pensamiento

⁶⁴ url: [http:// www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm](http://www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm).

⁶⁵ url: [http:// www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm](http://www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm). Este texto es una traducción propia del Francés al Castellano del texto sobre las competencias interculturales de Marc Thomas.

⁶⁶ Cit en Flye Sainte Marie, A. La competence interculturelle dans le donainne d'intervention educativa et sociales. *Les cahiers de actif*. 1997, pp. 43-63.

(capacidad de cooperación), compartir las emociones (empatía) e interactuar, actuando con el otro sin forzarlo, de forma asertiva.

Estas capacidades llevadas a cabo adecuadamente, son útiles para orientar las acciones de todos los actores sociales implicados en la mediación familiar e intercultural. Una vez situada la competencia intercultural, Marc Thomas (2008: 2-26) da una definición de la misma que suscribimos, al definirla como: “la capacidad que permite saber analizar y comprender las situaciones de contacto entre personas y entre grupos portadores de culturas diferentes, junto con saber administrar estas situaciones, que permitan tomar una distancia suficiente debido la situación de confrontación cultural en la cual los actores pueden estar implicados”. No se trata solo de habilidades, ni de adquisición de técnicas y destrezas. Es una competencia, una cooperación intercultural, es decir, un saber-ser de la persona que lo aplica, fundada sobre las experiencias vividas y analizadas en contextos interculturales, sobre la toma de conciencia de las repercusiones en las identidades de estos. Este paso significa ser capaces, según lo que exige la situación, de sobrepasar el propio sistema cultural, de abrirse a otros sistemas ambientales, de tal modo que los conflictos y los desacuerdos no sean percibidos mas como una amenaza, sino aceptados como un desafío de la sociedad multicultural que nos impera.

Cada persona pertenece a grupos diferentes y elabora su identidad conforme a las pertenencias culturales múltiples que se entrecruzan. Este proceso atraviesa también a cada grupo y conduce a afinidades múltiples entre ellas. De hecho, en el proceso de aprendizaje e interrelación entre culturas a veces encontramos muchas semejanzas.

En palabras de M. Flye, (1997: 61): “La competencia intercultural es la capacidad que permite a la vez saber analizar y comprender las situaciones de contacto entre personas y entre grupos portadores de culturas diferentes, y de saber administrar estas situaciones”. Se trata de tomar una distancia suficiente con relación a la situación de confrontación cultural, para dominar estos procesos. Hablamos de una competencia de la persona, basada en las experiencias vividas y analizadas en contextos interculturales y tomando en consideración las repercusiones identitarias de estas experiencias. Esta competencia se nutre del aprendizaje del encuentro intercultural, pero también necesita de métodos y técnicas de análisis y de comunicación, que permiten situarse en el intercambio, tomar la distancia y conducir los procesos de intercambio de la mediación. Se trata de desarrollar condiciones y medios que permiten superar los conflictos interculturales.

4.5.3.1. Conceptos fundamentales del modelo

Interculturalidad y aprendizaje intercultural. La interculturalidad es un término central, una meta a la que se pretende llegar en este modelo. Calificamos de intercultural el paso o gestión común y constructiva, en un grupo heterogéneo o de orígenes culturales diferentes, tomando en consideración y poniendo en sinergia tres planos:

1. La elaboración del equilibrio identitario del sujeto y sus organizaciones sucesivas, provocadas por ellos y superando las tensiones vividas.
2. El análisis de las semejanzas y las diferencias entre las personas y los grupos en contacto cooperativo.
3. La meta-comunicación sobre las interacciones, es decir, la posibilidad de analizar en común todas estas cuestiones, que pasa por la gestión de los malentendidos o conflictos para la creación de formas de cooperación.

Añadimos una cuarta, el realizar un acuerdo o pacto para buscar el consenso una vez adquirida la competencia intercultural, sobre el proyecto de vida futura de la familia en cuanto a los menores y miembros en común derivados del conflicto.

Estas premisas, pretenden el reconocimiento mutuo, el dialogo encontrar el entendimiento, al acompañar las transformaciones de las personas y los grupos mediante el aprendizaje y la retroalimentación

El aprendizaje intercultural se adquiere por la experiencia y se canaliza en el intercambio con el acompañante de los saberes y habilidades. Para el desarrollo de este bagaje se necesita de un medio como la mediación, que facilite la negociación de este aprendizaje intercultural. En el contexto intercultural, el aprendizaje se completa con la confrontación de los puntos de vista: personas que viven la misma experiencia en el mismo momento y lugar sienten e interpretan de otro modo. Es precisamente la confrontación de estos diferentes puntos de vista complementarios, los que permiten al aprendizaje volverse intercultural. Para que esto se produzca son necesarias tres condiciones indispensables, que sin duda son los tres preceptos que deben fundamentar la actuación de la mediación:

- La empatía: capacidad de comprender al otro y de sentir lo que siente, sin negar las diferencias y sin dejar de ser uno mismo.

- El trabajo sobre las divergencias y los conflictos, permite la explicitación de los malentendidos, emociones que suscitan, entender los valores diferentes, con el fin de pasar del conflicto a la complementariedad creadora.
- La voluntad de cooperación: el desequilibrio experimentado en los malentendidos y los conflictos provenientes de los propios valores de los miembros se puede neutralizar mediante la cooperación, las personas se transforman y entran en un nuevo equilibrio a través de las interacciones, donde pueden entonces cooperar y construir juntos un mundo nuevo: la complementariedad de las diferencias engendra la creatividad.

El desarrollo de la competencia intercultural es exigente personalmente. El mediador necesita una distancia con relación al mismo y al grupo con el que trabaja. No debe implicarse para percibir mejor los conflictos nacientes y/o latentes (posición de neutralidad), aunque en ocasiones, su neutralidad es ambigua, al ser reconocido como miembro de su grupo cultural. Esto justifica la necesidad de un trabajo previo sobre su propia identidad, y el interés de un equipo de acompañamiento intercultural, aplicándose las reglas de comunicación. Por eso la competencia intercultural, no debe ser ejercida por una persona sola, es necesario ejercerse de acuerdo con las mismas experiencias vividas con otros culturalmente diferentes (competencia colectiva). Esta dimensión colectiva nos justifica una vez más la necesidad de interdisciplinariedad en mediación o una intervención multiparte.

Por todo lo expuesto con anterioridad, entendemos que la competencia intercultural es una actitud y un comportamiento consistente en una capacidad de ajustamiento al otro mediante la creatividad intercultural, la comunicación, cooperación y en definitiva el proceso de aprendizaje intercultural.

Para hablar del dominio de la competencia intercultural para el ejercicio de la mediación, Flye, M (1997: 54) define el ejercicio de la competencia intercultural en términos de saber pensar y de saber actuar. Estas premisas se pueden considerar las competencias generales necesarias que debe desarrollar un mediador en el ámbito intercultural, que se plasman en el ejercicio de lo concreto e implica unos conocimientos y aprendizajes profesionales, para los cuales necesita de una formación en interculturalidad y técnicas o metodología previa adaptados a los contextos donde se ejercen (flexibilidad). Esta eficacia supondrá también la sinergia entre calificaciones diversas, la adaptación al contexto, la coordinación con las técnicas alternativas. La

eficacia de la acción será pues el resultado de un trabajo en equipo habitualmente interdisciplinario. En esta línea, pensamos que solo se pueden desarrollar la competencia y el aprendizaje intercultural con la cooperación y los otros, extendiendo que es necesaria la interdisciplinariedad en mediación para su adquisición óptima.

La expresión de las emociones. En los encuentros interpersonales, las diferencias, malestares personales y tensiones relacionales, con motivo de la identidad están presentes en las relaciones. Por eso todo trabajo objetivo de análisis debe comenzar expresando los sentimientos y las emociones, es decir, la manera en la que viven y siente el estrés que atraviesan provocado por la diferencia cultural. Esta expresión de las emociones, que en casos extremos puede conducir a la violencia o huida e incluso al conflicto, pasan a “ser simbolizados” por expresiones verbales o no verbales libres y canalizadas. Este proceso de categorización social opera en un sentido doble, provocando estos efectos:

- Por la atribución de las mismas características a todos los elementos reagrupados en la misma categoría (efecto de asimilación).
- Por la atribución de los elementos de una misma categoría sobre un cierto criterio, el fortalecimiento simultaneo de los factores de diferenciación (efecto de contraste).

Flexibilidad adaptativa y tolerancia a la ambigüedad. Fly M. (1997: 58) en su propuesta, nos ofrece algunas estrategias para adquirir la competencia intercultural y su abordaje en la mediación, asociándolos con la flexibilidad adaptativa expresada con términos como:

- Multiperspectiva: diversidad de puntos de vista e hipótesis de trabajo
- Empatía: capacidad de sentir lo que la otra persona siente e integrar sus previsiones.
- Flexibilidad estratégica: capacidad de adaptación flexible a las previsiones del otro sin renegar de lo que soy.
- Tolerancia para técnicas alternativas: aceptación de métodos de trabajo diferentes según las situaciones pero también según las culturas.
- Tolerancia a la ambigüedad: comprobación de las divergencias, de las previsibles contradicciones que no pueden armonizarse, en lugar de conducir al conflicto.

En definitiva, se trata de la creación consensuada de la interculturalidad, crear un nuevo sistema de reglas, de símbolos y de identificación que provienen de la comunicación y la cooperación intercultural.

En palabras de Vázquez Aguado, O. (2002: 126-129) “Todos los sujetos son socializados en un medio determinado. Este proceso otorga una visión del mundo que sirve para orientar su comportamiento y evaluar el de los demás. El marco de referencia sería la suma de las visiones que los individuos tienen acerca de la sociedad, la organización social y la distribución del poder”, a lo que sumamos los afectos y valores fundamentales. La importancia de la competencia intercultural, reside en que cada individuo está dotado de un marco de referencia del que no se desprende nunca de manera definitiva, aunque abandone el contexto en el que lo adquisición y en el que funciona adecuadamente.

En las situaciones de diversidad social, los mediadores, pueden describir un tratamiento inadecuado de las mismas desde su esquema de referencia, generándose de este modo un conflicto de valores. Esta distancia estructural que existe entre los mediadores y las personas de diferente origen étnico, puede influir o genera conflicto, y pueden afectar a los actores y a los profesionales que trabajan con ellos. Por ejemplo: las visiones sobre un mismo hecho sobre las relaciones de padre e hijo en una familia marroquí, pueden impedir una adecuada intervención profesional. Un tratamiento inadecuada de estas relaciones, desde su esquema de referencia puede derivar en un conflicto de valores. Como no puede inicialmente abordar la situación desde la negociación, valora negativamente la situación familiar, y puede considerar a priori que la imposición del esquema dominante en esa sociedad. Aunque también tienen un aspecto positivo, por la riqueza que supone conocer otros modos y formas culturales de entender la realidad.

Desde esta perspectiva se superan los planteamientos de los modelos de mediación anteriores, permitiendo desarrollar la interculturalidad y la construcción de una nueva identidad, basada en el intercambio cultural, el respeto y la simetría (intercultural) planteando importantes retos a la mediación para los contextos multiétnicos que subyacen en el siglo XXI.

4.5.3.2. Valoración del modelo

El modelo de competencias interculturales, esta muy extendido en países como Bélgica, Canadá e incluso de la Europa del Norte. En España, encontramos experiencias

en este sentido en Cataluña. La aportación que ofrece, es su nueva revisión de la identidad con la construcción de una nueva identidad y la incidencia en la necesidad de adquisición de competencias por parte del mediador. Es sin duda fruto del trabajo de más de tres décadas de esplendor en mediación, lo cual, ha derivado en nuevos planteamientos y formulaciones, que van más allá de los modelos Norteamericanos expuestos anteriormente, propiciando un pacto y convivencia intercultural con estabilidad en el futuro y de prevención de futuros conflictos. Es un intento de conciliar el eterno debate europeo sobre igualdad y diferencia, términos unas veces contradictorios, y otras complementarios. Aunque bien es verdad, que supone un proceso muy lento, y se olvida de la necesidad de la voluntariedad y compromiso previo de las distintas partes, antes de iniciar el proceso, cuestión muy presente en los modelos Norteamericanos y quizás como están expuestos, en ocasiones, parecen más una manifestación de intenciones, que una realidad.

4.6. Conclusiones

Los modelos se han ido configurando con la influencia de las teorías, según los contextos y momentos históricos, a medida que la Mediación como intervención social se basa en un proceso científico, planificado y evaluable, para proceder metodológicamente y orientar los objetivos. El papel que se asigna a los modelos en mediación, es el instrumento que posibilita el acercamiento entre la teoría y la práctica, en un intento de explicarla para hacer racional y comunicable los conflictos en que basa sus actuaciones.

Los modelos clásicos Norteamericanos, forman un continuum, donde en uno de los extremos está el modelo tradicional, procedente del mundo empresarial, y en el otro extremo está el modelo transformativo, centrado en las relaciones. Así, el modelo tradicional-lineal proporciona algunas de las premisas más importantes para el proceso de la mediación como son, separar a las personas del problema y la asociación de intereses con necesidades, puesto que en los conflictos siempre se pretende cubrir unas necesidades que a veces se confunden con las posiciones. Este modelo centrado excesivamente en el acuerdo, nos parece más útil para conflictos comerciales, que para las rupturas familiares, pues muchas personas, con la carga emocional que implican las relaciones familiares, son incapaces de negociar por sí mismos de forma racional. Sin embargo, el modelo de mediación transformadora permite que los participantes sean los que marquen al mediador la dirección a seguir y no al contrario, al ser los protagonistas del proceso y los conocedores de la situación real en la que se encuentran. Los conceptos de revalorización o protagonismo de las personas que se hacen cargo de su situación y reconocimiento, es decir, reconocer las cualidades comunes del otro y su co-protagonismo, son dos premisas fundamentales en toda mediación familiar que se precie, y se han acuñado como los conceptos clave en todo glosario de Mediación. Por tanto, el modelo transformativo nos parece el más idóneo, puesto que las personas acuden a la mediación familiar pidiendo resolver los problemas y no que se les transforme. El déficit más significativo que encontramos a este modelo es su visión aséptica de los conflictos, al no plantearse el porqué de las situaciones descritas, centrándose en el cambio de las personas, sin explicar las razones que conducen al conflicto en una situación determinada. Es necesario incidir en los factores desencadenantes de estos problemas, para lograr una verdadera igualdad y simetría, es decir, es demasiado descriptivo y muy poco explicativo.

El modelo circular narrativo de Sara Cobb es uno de los más valorados en las distintas prácticas discursivas, por su carácter ecléctico y transdisciplinar, muy en sintonía con la naturaleza de la Mediación, argumentos que compartimos. Es un modelo que se nutre de distintos saberes de las teorías sociales y esto siempre aporta una visión más completa y holística del conflicto, para analizarlo desde todos sus prismas. El énfasis en la comunicación y en la historia narrativa, resulta interesante para reformular y analizar en profundidad la trayectoria y orígenes de los conflictos, especialmente en el caso de la mediación intercultural. También la causalidad circular, como también recoge el modelo transformativo, nos sitúa ante una multiplicidad de factores que influyen en la comunicación y relaciones humanas.

A modo de síntesis, es clara la incidencia de la perspectiva funcionalista en los elementos constituyentes de estos modelos, basados en la búsqueda del orden y el consenso. El deseo de regulación, orden y equilibrio social está presente en los tres modelos, sin incidir en otros factores como las razones estructurales que los originan, el porqué de estas situaciones, etc.

Los nuevos modelos sistémicos aplicados a la mediación, tomando como referencia los anteriores, complementan las anteriores propuestas, centrándose también en otros miembros de la familia, entendiéndola como un sistema, relacionado con otros elementos y grupos, nutriéndose de otras teorías como la teoría de los sistemas y las teorías de la comunicación. Aunque encontramos que se produce una frontera poco delimitada o confusa para discernir la terapia familiar de la mediación familiar. Aún reconociendo su enorme utilidad, a nuestro parecer, la propuesta de Perrone (modelo grupal-narrativo) más que un modelo se refiere a un método de intervención. Se centra en los procedimientos y el camino a seguir para lograr los fines de la mediación, pero no fundamenta suficientemente las actuaciones. Este carácter pragmático es muy útil para la intervención o la práctica, que no se puede diferenciar de la teoría y siempre necesita de un profundo análisis contrastado y argumentado. Su principal aportación, es incluir a otras fuerzas o miembros de la familia en las relaciones familiares, al ser en ocasiones aspectos clarificadores para buscar los acuerdos.

En cuanto al modelo ecosistémico de Lisa Parkinson, encontramos las mismas deficiencias señaladas anteriormente. Su gran aportación es incluir a los menores en las bases de los acuerdos y no tomar decisiones con los adultos sin tomar en consideración las necesidades y sentimientos de los menores implicados y así prevenir futuros conflictos que se puedan derivar, debido a los encuentros familiares y demás

circunstancias que estos menores irán desarrollando, ya que, la parentalidad, a diferencia de la conyugalidad es un contrato vitalicio o permanente.

Desde otra perspectiva, los modelos francófonos interculturales teorizan sobre los conflictos familiares, con especial incidencia en la variable cultural como explicativa de los conflictos familiares e interpersonales. Concretamente el modelo de competencias interculturales está muy extendido en países como Francia, Bélgica y Canadá. La aportación que nos ofrece, es su nueva revisión de la identidad cultural, con la construcción de una nueva identidad y la incidencia en la necesidad de adquisición de competencias, en este caso interculturales, por parte del mediador. Es fruto del trabajo de tres décadas en mediación, en un intento de conciliar la igualdad y la diferencia. Aunque nos parece muy apropiado para la mediación intercultural y familiar, teniendo en cuenta que más del 12% de las rupturas que se producen, son en parejas bi o multiculturales, y que este fenómeno aumentará en un futuro, nos parece más una manifestación de intenciones que una realidad, puesto que conciliar esas cuestiones es un proceso lento y difícil. Resulta utópico pensar que estos objetivos se puedan lograr en un proceso de seis meses de mediación y quizás tampoco no sean los fines que persigue la Mediación.

CAPÍTULO V

Trabajo Social y Mediación. La Formación de los Trabajadores Sociales como Mediadores Familiares

CAPÍTULO V. TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN: LA FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES COMO MEDIADORES FAMILIARES

5.1. Introducción

Este último capítulo finaliza el marco teórico de este trabajo. Tratamos el tema central de esta investigación, es decir, una vez constados los fundamentos teórico prácticos de la mediación familiar y su marco disciplinar, desglosamos las bases formativas de la mediación para su incorporación en la formación universitaria futura de los trabajadores sociales. Se trata de conocer y caracterizar cuál debe ser el currículo formativo de los trabajadores sociales para el ejercicio profesional como mediadores familiares, por ser los sujetos de nuestra investigación, tomando como referencia los principales acuerdos al respecto por parte instituciones legitimadas para la formación en los ámbitos europeos y nacionales en concordancia con lo establecido en las leyes específicas de mediación. Se inicia exponiendo las diferentes trayectorias sobre la formación en las principales instituciones legitimadas al efecto y en las distintas experiencias europeas. También se analiza el contenido sobre formación de la normativa específica de mediación familiar y universitaria, hasta llegar al marco académico actual del Espacio Europeo de Educación, para así fundamentar la interrelación entre la formación y enseñanza del Trabajo Social y la Mediación Familiar. Continúa con la descripción y caracterización del Trabajo Social en sus prácticas discursivas desde sus orígenes hasta la actualidad, para observar las características de los distintos planes de estudios en la formación básica de la diplomatura y su adecuación a la formación para el ejercicio de la mediación en Europa y España. Se continúa aportando elementos sobre la formación superior de postgrado y especializada, con un análisis de los planes de estudio de las Universidades que impartirán los estudios de Grado el próximo curso y la inclusión de la mediación familiar en estos planes. Para finalizar se exponen cuáles son los contenidos que deben incluir los futuros planes de estudio de Trabajo Social para su adecuación en la futura adquisición de competencias en el ejercicio de la actividad profesional de la Mediación.

5.2. Mediación Familiar y Trabajo Social

Si nos remontamos a los inicios del Trabajo Social, encontramos la enorme importancia que se otorgaba en la Profesión al estudio de la familia. Así, Mary Richmond, autora del método en Trabajo Social, también fue pionera en la intervención social con familias, elaborando un expediente familiar, que supuso sin duda la primera ficha tipo conocida como Historia de una Familia o expediente familiar (Pérez de Ayala Moreno Santa María, E., 2004: 196-198). En 1919 encabezó la primera revista profesional titulada “Family”, donde publica un artículo denominado “Preocupación de la comunidad sobre la pareja”. El Trabajo Social, sobre todo en EE.UU. e Inglaterra, va asegurar este camino, a partir de 1939, con actuaciones orientadas a la importancia del trabajo con familias en los problemas de los niños. Esta influencia llega a nuestro país. En 1939 surge en España (Madrid) la segunda Escuela Profesional de Trabajo social, que se llamaría Escuela de Formación Familiar y Social.

De forma más específica, el estudio de la problemática de la mediación en Trabajo Social, tuvo su inicio en la segunda mitad de los años setenta en Europa, adquiriendo cuerpo durante la década de los ochenta, con la cristalización de la reflexión sobre los procedimientos de la intervención, cuando la mediación pasó a formar parte de las investigaciones que se llevaban a cabo (Neves Almeida, H., 81). La necesidad de comprender el sentido de la práctica profesional y la naturaleza de los conflictos, llevó a que la mediación, ocupara un lugar central en la producción científica. Actualmente existe un número considerable de producción científica, con tesis doctorales sobre mediación en diversos programas de doctorado europeo y también en España (Bolaños, García Longoria, García Villaluenga, etc.).

Pero para situar la mediación como parte de la intervención social, y en consecuencia del Trabajo Social, siguiendo el estudio de García Longoria Serrano, M.P. y Sánchez Urios, A., (2004: 261-262): “podemos considerar dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto en que se aplica: la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica”. En el primer caso, como técnica de intervención social pretende una intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas. La intervención está relacionada con las acciones que se realizan con los clientes para conseguir sus objetivos. De aquí deducimos el papel de la mediación como una intervención social que pretender identificar las razones del conflicto en el cliente y

conectar a este con el sistema familiar y social a través de la intersección, a caballo entre la persuasión y la negociación. En el segundo caso se trata de la mediación como una forma específica de intervención de un profesional, en este caso el mediador, cuya intervención se centra en la atención profesional, y no trata otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto, como en el caso anterior. En este segundo caso, es donde se centra la mediación familiar española, en los conflictos familiares del cliente y las partes implicadas, sin derivar a otros servicios. En esto último se diferencia sustancialmente la mediación del Trabajo Social. El trabajador social relaciona los problemas sociales con los distintos subsistemas, y en su caso, deriva a otros servicios para completar la intervención, es decir, el Trabajo Social realiza una intervención más general, mientras que la mediación lo hace de forma más concreta y se centra específicamente en el sistema familiar y los conflictos inherentes al mismo. Hacemos nuestras las palabras de estas autoras, al considerar en cualquiera de los dos enfoques la mediación como una forma de intervención social “tanto si se considera como una forma de intervención dentro de un contexto global como si se realiza específicamente de forma independiente”. Compartimos con las autoras el nexo común de ambos perfiles: tanto el Trabajo Social como la Mediación son formas de intervención social, y trabajan en ámbitos comunes, como son el ámbito familiar y/o de menores. Debido a esta complementariedad manifiesta, gran parte de la filosofía que inspira las teorías de la mediación debe impregnar la intervención del Trabajo Social con familias. Algunos de los problemas más destacados en los que el trabajador social puede utilizar la mediación en el ámbito familiar pueden relacionarse con problemas de convivencia, de protección de menores o en separación y divorcio. (García Longoria Serrano, M.P. y Sánchez Urios, A., 2004: 263). La diferencia sustancial entre ambas intervenciones, radica en la intencionalidad de esa intervención social y los objetivos que se persiguen. En el caso de la mediación, se centra en los conflictos, y concretamente la mediación familiar, en los conflictos familiares. El Trabajo Social en cambio, al ser más general, se centra en el malestar social que provocan esos conflictos, para lo cual, interactúa con todas las variables y sistemas vinculadas a ese malestar, manejando entre otras variables el conflicto y entre otros sistemas el familiar.

Siguiendo con García Longoria Serrano, M.P. (2002: 1): “La intervención es un concepto relacionado con ciertas acciones realizadas por el trabajador social para ayudar a los sistemas-clientes a conseguir sus objetivos”. La intervención en Trabajo Social se realiza tanto en la esfera individual como en la colectiva, desde un enfoque privado y

público, de la atención a lo microsociales y a los macrosistemas. De esta forma la integración de la Mediación al Trabajo Social, puede lograr una intervención social colectiva y específicamente familiar, con una mejor respuesta a los problemas que se producen en la sociedad cambiante y dinámica que vivimos en las últimas décadas, especialmente en el sector de la familia. Así, la Mediación permite al Trabajo Social una visión holística y una respuesta integral a los problemas sociales de la familia plural del siglo XXI. Además la metodología del Trabajo Social, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución de conflictos.

En este sentido el Trabajo Social puede ocupar un papel central en la denominada mediación aplicada, es decir, una especialización del mediador, que aprovechando los conocimientos procedentes de su profesión de origen pueda abrir nuevas líneas de intervención, en este caso, en profundizar las circunstancias sociales que provocan el malestar social en el conflicto y sus causas. En este caso, nos referimos también a la actividad denominada mediación-puente que ubica al mediador frecuentemente para actuar a través de la conducción de ofertas entre las partes. Así, el mediador se reúne individualmente con las partes al principio para conocer la versión de cada lado sobre los datos, las circunstancias sociales, lo que le da la oportunidad de conocer las carencias sociales que dificultan la negociación o impiden paliar el conflicto, para que los participantes adopten posiciones más racionales y puedan corregir también atender a sus necesidades sociales, que directa o indirectamente influyen en el sistema familiar. (Haynes, John M., 2006: 76-77).

Compartimos con García Longoria y Sánchez Urios, el argumento de que el Trabajo Social ha utilizado la mediación en su actividad cotidiana para la resolución de los múltiples problemas que enfrenta en su intervención tanto en problemas familiares como en los comunitarios, grupales, etc. La tendencia a que sea incluida en una intervención social más global tiene la ventaja de no parcializar los problemas y otorgar una visión más holística del ser humano. Por nuestra parte, no lo valoramos como una ventaja, porque los conflictos son complejos, la mediación se caracteriza por su operatividad, por la negociación, no se puede dispersar o globalizar en contextos generales el problema, porque entonces no sería operativa e incluso puede contradecir la propia naturaleza de la mediación, la cual, solo mira al futuro y es una técnica específica centrada en la resolución de conflictos, sin muchas más pretensiones. El reconocimiento de la especificidad de la mediación como forma de intervención social, hace que se profundice en las alternativas de conflictos, y se logren acuerdos más

eficaces. A nuestro juicio, la mediación ha sido utilizada por parte del trabajador social y otros profesionales de lo social para abordar conflictos puntuales dentro de una intervención social globalizada, pero quizás con escasa intencionalidad e incluso cierta inconsciencia.

Profundizando en el análisis, encontramos también intersecciones entre el Trabajo Social y la Mediación, algunos campos específicos, como es el ámbito de la Justicia. Desde que se crearon los Equipos Técnicos de justicia en la década de los ochenta (Ruiz Rodríguez, P, 2004: 58-60), una década más tarde, en diciembre de 1991, se reconoce por miembros de la Judicatura, la práctica de la mediación judicial. Así, varios miembros de los equipos técnicos de los Juzgados de familia, comenzaron las primeras experiencias mediacionales dentro de los Juzgados. Se consideró que si las partes aceptan la mediación, los acuerdos son recogidos en un informe pericial, como una alternativa eficaz. En caso de no haber acuerdos, entonces el equipo técnico deriva al Juez el caso para que adopte la medida más adecuada. Entre estos profesionales técnicos de los juzgados se encontraban trabajadores sociales y psicólogos fundamentalmente. La Ley 4/1992 introdujo la mediación penal en el ámbito de la justicia juvenil, con unos resultados enormemente positivos donde se han implantado, y están en pleno desarrollo tras la promulgación de la Ley Penal del Menor (LO 5/2000). En estos casos, y siempre que el infractor tenga menos de 18 años, se trabaja por los equipos técnicos de los juzgados, compuestos por un psicólogo, un trabajador social y, en casos, un criminólogo, para que el menor infractor y su propia familia, participen en un programa en el que también interviene la víctima, cuando es conocida, para que los propios interesados busquen una fórmula de reparación del daño causado, y sea aceptada por el menor una medida positiva que compense las consecuencias de su infracción, y favorezca su integración social. “Siendo la experiencia positiva en la justicia juvenil está motivando una reflexión profunda en el ámbito del derecho penal, sobre la utilidad social de esta vía alternativa a la puramente punitiva. Es de destacar que la voluntaria participación de las víctimas ha sido muy alta, y el nivel de satisfacción de las mismas después del proceso, mucho más positivo que cuando, al no ser posible la mediación, se impone al menor una sanción correccional clásica”. (Ortuño Muñoz, P. 2001: 3-5). En concordancia con los autores Ortuño Muñoz y Ruiz Rodríguez, la Mediación aplicada al Trabajo Social en el ámbito penal, lleva desarrollándose más de una década, siendo uno de los ámbitos pioneros en la inclusión de la mediación en el Trabajo Social, concretamente en Justicia y Menores.

Conforme a los argumentos expuestos, está claramente justificada la necesidad de profundizar en la formación en Mediación, en el currículo académico de los trabajadores sociales como una herramienta imprescindible para su intervención social, así como facilitar la especialización con formación de postgrado en nuestras universidades. (García Longoria Serrano, M.P. y Sánchez Urios, A., 2004: 266-267). La actividad de mediación ha sido una de las intervenciones desarrolladas por el Trabajo Social en su actividad profesional. La función mediadora ha sido una constante en el desarrollo del Trabajo Social profesional. La mediación puede introducirse como una técnica facilitadora para el trabajador social, dentro de la intervención social que realiza, o bien contribuir específicamente con una formación especializada en cuyo caso puede convertirse en un mediador. Existen distintas disciplinas con capacidad de especializarse en mediación a través de un postgrado. Una de ellas es el Trabajo Social.

Para reforzar estos argumentos y fundamentar las posibilidades de la mediación familiar en el Trabajo Social, reseñamos la clasificación que hace el profesor Moix Martínez, M. (1991: 488) sobre los principales campos en el Trabajo Social con familias, en los que señala tres campos de actuación general, entre los cuales destacamos que “la función del Trabajo Social con familias aún no está determinada, por lo que oscilan y varían, sobre la marcha, en respuesta a los cambios de ideas y concepciones respecto a aquellas” y los campos donde el Trabajo Social presta un servicio adjunto o complementario del propósito fundamental del programa. En ambos campos del Trabajo Social con Familias, puede desarrollarse la mediación. En el primero, como una nueva respuesta a los conflictos que surgen derivados de los cambios y nuevas concepciones de la familia, y en el segundo, como un servicio complementario a los que se abordan en el programa de familia de los Servicios Sociales, es decir, un servicio complementario de mediación familiar. A esto cabe añadir el Dictamen Técnico del Consejo General de Diplomados en T.S. (1993), donde se define entre las funciones básicas del Trabajo Social, la función de mediación.

Por todas estas razones “la mediación es muy importante en la formación del trabajador social, tanto si se considera como una forma de intervención dentro de un contexto global, como si se realiza específicamente de forma independiente” (García Longoria y Serrano, M.P., 2006: 347). Es un reto para el Trabajo Social, que no puede perder la oportunidad de aprovechar todo el bagaje de conocimientos y habilidades que el Trabajo Social ha aportado en su función mediadora ni tampoco en el carro de la nueva formación que se está gestando en España y el resto de Europa, en donde el

Trabajo Social es uno de los títulos tipificados por las leyes para el ejercicio de la mediación profesional.

Como establece la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS, 2009), los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte normal de sus actividades profesionales. En los principios rectores de la práctica de la Mediación, se establece que la Mediación es un método de la práctica del Trabajo Social, y los trabajadores sociales que ejercen como mediadores, deben identificarse como miembros de la profesión de Trabajo Social, con lo cual deberán cooperar con las Mediación y sus pares, en la representación institucional y legal. Cada vez más, los trabajadores sociales y otros profesionales han elegido desempeñar el papel formal de mediador. Los trabajadores sociales, median en cuestiones como el divorcio y las disputas post-divorcio, los conflictos entre padres e hijos, las cuestiones de bienestar infantil, y los desacuerdos sobre el cuidado de los ancianos. Además, median en los conflictos vecinales, conflictos de la comunidad, y las cuestiones de personal en el ámbito laboral. Como el campo de los mediadores ha aumentado, un desarrollo concomitante ha tenido lugar en relación al marco conceptual las habilidades establecidas en la función de los mediadores. Estos acontecimientos han llevado a las asociaciones profesionales (National Association of Social Workers, NASW) a desarrollar y adoptar un conjunto de normas que están destinadas a orientar la práctica de los trabajadores sociales que funcionan como terceras personas neutrales o mediadores. Estas normas o estándares están en concordancia con los desarrollados para la ética del Trabajo Social y coherentes con las normas de los organismos de Mediación más importantes. Los mediadores de Trabajo Social deben intervenir en el conflicto para ejercer la acción mediadora, sólo si pueden mantener una postura parcial o no neutral o favoritismo, debido al conocimiento de una de las partes, por su intervención social o profesional. En los casos de un procedimiento de co-mediación, todos los mediadores implicados deben mantenerse mutuamente informados sobre las actividades y acontecimientos relacionados con el caso, y los clientes deben saber, que este intercambio de información se produce, y los mediadores implicados deberán ser puntualmente informados. El trabajador social también puede dar información y asesoramiento, de organizaciones de mediación e incluso orientar o asistir en caso de ser necesario. Estas sesiones pueden ser individuales o en grupo.

Se considera conveniente para todos los mediadores de Trabajo Social, estas normas, que están diseñadas para hacer lo siguiente:

- Promover la práctica de la Mediación de Trabajo Social.
- Proporcionar orientación y apoyo profesional a los mediadores de Trabajo Social.
- El mediador es responsable ante el sistema de las partes involucradas en la controversia o toma de decisiones en lugar de tomar un solo partido por un cliente.
- Estas normas han de interpretarse dentro de la base de valores éticos de los Códigos Deontológicos de Trabajo Social.
- Los trabajadores sociales que ejercen la Mediación, deben estar familiarizados y entrenados en la teoría y práctica de la Mediación. Además de la formación de Trabajo Social, las necesidades específicas de formación y experiencia práctica de la Mediación y resolución de conflictos.
- El trabajador social debe ser responsable, tanto con el cliente, como con los colegas para la aplicación profesional y ética de sus competencias, al prestar los servicios de Mediación.
- Debido a que la Mediación es un campo en crecimiento y desarrollo, estas normas deberán ser revisadas periódicamente para incorporar los nuevos avances en la teoría y práctica de la Mediación.

5.2.1. Mediación Familiar y Trabajo Social: convergencias y divergencias

Una vez justificada la necesidad de la incorporación de la mediación familiar al Trabajo Social, para clarificar los argumentos expuestos, sistematizamos los encuentros y diferencias profesionales y académicas entre ambos perfiles, que a menudo se confunde. Tomando como referencia el trabajo de García Molina, J. y Rondón García, L.M. (2000: 6-7) en aras a facilitar el análisis, proponemos tres categorías básicas comparativas para ambos perfiles:

Marco disciplinar (conceptualización epistemológica y metodológica). Los nuevos planes de estudio de grado en Trabajo Social, como hemos reseñado en las fichas de análisis, hacen referencia explícita a la mediación, como una de las competencias específicas del Trabajo Social, y muestran gran similitud con los planes formativos de mediación en la enseñanza de disciplinas como la psicología, técnicas de comunicación humana, sociología de la familia, derecho civil y de familia. Se observa

sólo diferencias en la intencionalidad o fines de estos contenidos, enfocados al conflicto en el caso de la mediación, y a los problemas sociales familiares o malestar en general, en el del Trabajo Social.

Formación inicial y permanente. Como hemos indicado, encontramos una significativa confluencia de saberes respecto a la formación inicial o de grado del Trabajo Social con la Mediación. En la formación de postgrado, la oferta en formación específica de Mediación, desde las universidades donde se ofertan los estudios de Trabajo Social es amplia y muy significativa, teniendo en cuenta, que todas las leyes, lo definen o reconocen como una de las profesiones de origen exigidas al mediador.

Espacio profesional. Podemos volver a comprobar la confluencia de ámbitos y lugares donde se encuentran ejerciendo sus funciones ambos profesionales. Según lo referido en este capítulo, en los ámbitos de justicia, se ubican los trabajadores sociales junto a otros profesionales, desarrollando la mediación intrajudicial. También en el ámbito de menores, encontramos intersecciones, a la hora de gestionar los conflictos con los padres, de cara a la adecuada educación o funciones familiares. Como es el caso de los programas de Servicios Sociales, que se encargan de negociar con las familias y los menores, las funciones parentales y necesidades de los hijos, antes de derivar la tutela a la Administración Pública o familias acogedoras. Además en los Servicios Sociales Generales, dentro del programa de familia y convivencia, coordinado habitualmente por trabajadores sociales, se están desarrollando dilatadas experiencias complementarias, de programas de mediación familiar y puntos de encuentro familiar. En estos supuestos entendemos las funciones de ambos como complementarias e interdependientes, y en cuestiones como la negociación de los conflictos con familias, espacios transdisciplinarios por definir.

En el gráfico n.º 8 resumimos las convergencias y divergencias entre la Mediación Familiar y el Trabajo Social:

Gráfico nº 8. Trabajo Social y Mediación: Convergencias y divergencias

CONVERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none">- Formación inicial o de origen.- Formación psicosocial.- Formación Jurídica.- Espacios Profesionales en común.- Objetivos compartidos.
DIVERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none">- Fines específicos.- Objeto de intervención.- Marco disciplinar.

Fuente: Elaboración propia

Como establece acertadamente Aguilar Idáñez, M.J. (2004: 155-157) al referirse específicamente a la mediación intercultural: “La Mediación y el Trabajo Social son complementarios e interdependientes. Comparten espacio profesional, contenidos formativos comunes y marco disciplinar, pero sus objetivos y objeto de estudio están diferenciados”. Es necesario definir y explicar más estas cuestiones, para buscar espacios transdisciplinares donde pueda coincidir el marco disciplinar. Debemos diferenciar las actuaciones del ámbito del Trabajo Social, de las específicas de Mediación, o buscar los canales o puentes comunes entre ambas disciplinas. El Trabajo Social, ofrece una ubicación idónea, al compartir espacios transdisciplinares, y referirse intencionalmente en su cuerpo teórico a los conflictos familiares e interculturales entre otros.

A modo de conclusión, la Mediación y el Trabajo Social son complementarios e interdependientes. Comparten espacio profesional, contenidos formativos comunes y marco disciplinar, pero sus objetivos, fines y objeto de estudio están diferenciados. Es necesario definir aún más estas cuestiones, para buscar espacios transdisciplinares donde puede coincidir el marco disciplinar, en el campo de la intervención social con familias entre otros (intercultural, comunitario, justicia, educación, etc.).

Estándares o normas para la Práctica de la Mediación para trabajadores sociales

La Federación Internacional de trabajadores sociales, claramente tiene asumida la Mediación como un espacio de intervención o ámbito del Trabajo Social. En este sentido y a diferencia de lo que ocurre en nuestro país tal y como hemos señalado en el

capítulo 1, donde no existe un documento ético regulado en cuanto a principio y deontología, se definen las actuaciones del trabajador social, cuando realizan sus actuaciones profesionales como mediadores. Las normas que regulan la conducta profesional de los trabajadores sociales cuando ejercen la Mediación según este documento son:

1. Deberán funcionar dentro de la ética y las normas establecidas y los procedimientos legales de la profesión de trabajador social.
2. Deben ser imparciales y neutrales hacia todas las partes y cuestiones del litigio.
3. No deberá revelar a terceros cualquier información recibida durante el proceso de Mediación.
4. Deberá evaluar cada conflicto y se realizará sólo en aquellos supuestos en que la mediación es un procedimiento adecuado.
5. Se esforzará en todo momento para promover la cooperación, para prevenir el uso de tácticas de coerción, para fomentar los esfuerzos de negociación de buena fe, y para garantizar que todos los acuerdos concertados se basen en la voluntariedad e información.
6. Se recomienda finalizar el proceso de mediación, cuando parece que ya no está en el interés de las partes de continuar.
7. Se encargará de ayuda a las partes para llegar a un acuerdo mutuamente entendido y aceptable.
8. Deberá desarrollar un acuerdo por escrito imparcial que especifica las cuestiones resueltas en el transcurso de la Mediación.
9. Deberá tener una formación, tanto en los aspectos procesales como en los sustantivos de la Mediación.
10. Tendrá claramente definida y estructura las tasas de los servicios de forma equitativa.
11. No podrá utilizar cualquier información obtenida durante el proceso de mediación, para beneficio personal o en beneficio de cualquier grupo u organización con la que está asociado el mediador.
12. Deberá estar dispuesto a colaborar en su caso con otros profesionales y en cumplimiento con la filosofía de Trabajo Social y Mediación.

5.2.2. La necesidad de una formación especializada en mediación

Existe bastante consenso sobre la necesidad de alguna formación específica o capacitación para quienes actúan como mediadores. Algunas posturas reivindican que sea una nueva profesión que exige un currículo de graduados con aprobación y prerequisites académicos para su reingreso. Otros piensan que se trata de una competencia en la práctica, de una serie de habilidades que deben agregarse a través de la continua instrucción a una base profesional existente o profesión de origen (Folberg J. y Taylor, A. 1997: 229). En cualquiera de las dos posturas, la mediación como actividad profesional, debe exigir a los profesionales que la desempeñan una formación general y especializada, para el buen ejercicio de sus funciones y competencias. En consecuencia, el trabajador social, tanto para incorporar la mediación en sus funciones profesionales, como para desempeñar una actividad profesional especializada en mediación, también debe realizar una formación especializada que complemente a su formación psico-social de base. “Los expertos en mediación, ponen de manifiesto la especial relevancia de la formación específica familiar, y en concreto la formación universitaria. Más de un 90% de los mediadores considera que debe ser una exigencia o requisito previo a la contratación del mediador y sólo un 10% de los contratados no ejercen la profesión sin una formación específica, por lo cual, los aspectos formativos especializados son importantes, en el contexto de la mediación familiar en España. (García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo I., 2007: 179).

Ciertamente, nos encontramos ante una nueva profesión que puede ser desarrollada por profesionales y/o especialistas peritos en actuaciones y/o conocimientos específicos psico-socio-familiares, que mantengan una estrecha relación con el mundo jurídico y social: abogados, psicólogos, sociólogos o trabajadores sociales, entre otros, (ó simplemente, como en el caso de la Comunidad Autónoma Valenciana, que, como mínimo, hayan cursado y culminado estudios de licenciatura en las disciplinas del Derecho, Psicología o Trabajo Social, Educación Social o Graduado Social, u otras cualesquiera, siempre que posteriormente acrediten aparte una formación específica de postgrado en los distintos niveles de experto, especialista o master), capacitados para disponer de su experiencia profesional y/o de su aprovechamiento académico al servicio de la cooperación, auxilio u orientación de aquellas personas que tienen o han tenido una relación familiar con punto o puntos conflictivos entre ellos, y que por consiguiente, aporten ayuda para la consecución de acuerdos mutuos o aproximación de posiciones (Arellano Gómez, F.J. y Noguera Nevot, T., 2002: 2-3).

Por estas razones, es necesario promover una formación específica de calidad, dirigida a las personas mediadoras, con contenidos teóricos y prácticos, y una metodología común conforme a las exigencias de la práctica profesional y a las distintas disposiciones y recomendaciones legislativas. Sería también interesante, unificar los criterios comunes en un programa de formación en mediación, por parte de las autoridades académicas y profesionales, que tienen la función social de garantizar la adecuada formación de los profesionales y/o titulados universitarios.

Siguiendo con este discurso, la referencia a la profesionalización de la mediación, como principio que rige esta institución nos obliga necesariamente a referirnos a la figura del mediador y su formación. La profesionalización de los mediadores y en concreto de los mediadores familiares, es una cuestión que interesa y preocupa no sólo a las Comunidades Autónomas que han legislado al respecto, sino, también a la Administración Central, a las universidades, a los países europeos y a todos aquellos a los que la mediación familiar se ha consolidado o pretende desarrollarse (García Villaluenga, L., 2006: 424-425).

5.3. Marco Académico Referencial y Legal para la Formación en Mediación

5.3.1. Reglamentación europea

La formación en mediación familiar, comenzó su andadura en muchos países europeos con cursos de enseñanza no reglada de corta duración dirigidos a los profesionales del sector. Por orden diacrónico, es necesario hacer referencia al primer congreso europeo, celebrado en Caen (Francia) en 1990, donde se sentaron las bases para el desarrollo de un trabajo posterior más serio en el ámbito de la formación en mediación (García Villaluenga, L., 2006: 426). Fruto de este trabajo, en 1992 quedó aprobada la Carta Europea para la Formación de Mediadores familiares⁶⁷ en situaciones divorcio y separación, que a nuestro entender fue un importante avance y el primer planteamiento exhaustivo y riguroso en materia de formación de ámbito europeo. Se trata de un documento, clarificador y empírico, al ser producto del encuentro y discusión de los profesionales de la mediación y en consecuencia un punto de referencia. Aunque desafortunadamente no tiene ninguna fuerza jurídica, al tratarse de un documento privado, sin embargo goza de la legitimidad de estar reconocido por los expertos europeos en ejercicio que acudieron al evento. La única carencia del mismo, es la limitación de los mediadores a actuaciones derivadas exclusivamente de separación y divorcio. En adelante se describen los aspectos más destacados en relación al mediador de este documento.

Como decimos, es la primera vez que con minuciosidad se establecen los conocimientos necesarios para ejercer la mediación. Básicamente, los conocimientos necesarios para ejercer la función de mediador versan sobre nociones de psicología de la familia, el menor y la familia; nociones jurídicas sobre Derecho Civil en relación a familia, separaciones, instituciones judiciales y servicios administrativos susceptibles de intervenir en caso de ruptura; nociones sobre la gestión de los presupuestos familiares y sobre la fiscalidad para abordar el reparto de recursos en una familia divorciada para hacerse cargo de los menores. Estos conocimientos junto al dominio de técnicas y prácticas, serán necesarios para el ejercicio de las competencias profesionales necesarias para practicar la mediación.

⁶⁷ Vid. Carta europea para la formación de mediadores familiares, publicada en 1992 por la UNAF.

Con respecto a las titulaciones de origen o profesiones de referencia de las personas mediadores, se especifican los profesionales de ciencias humanas y jurídicas, con experiencia en el campo. Es bastante significativa la ausencia de las profesiones sociales, que es precisamente de donde proceden la mayoría de los mediadores. Para resolverlo, se establece que puedan acreditarse a través de las diferentes organizaciones especializadas en el trabajo con familias, como pueden ser las Administraciones e incluso las Organizaciones o Colegios Profesionales.

En referencia a la duración de la formación, el planteamiento es algo tibio, puesto que entiende que los procesos formativos deben durar lo suficiente para la cualificación adecuada en el ejercicio de las competencias. Se estima en torno a treinta días, que se repartirán en el tiempo de la forma más favorable al proceso formativo. Junto a esto, se reconoce la necesidad de un período de prácticas para completar el proceso formativo en mediación. Es inédita frente a otras informaciones, la alusión a quienes son las personas idóneas para formar a los mediadores. En este caso serán en primer lugar, mediadores en ejercicio y en segundo, personas especializadas en los diferentes campos del programa formativo (Derecho, Psicología, Sociología, etc.). Estos criterios, que son muy adecuados, se mantienen habitualmente en el proceso de selección de formadores en la actualidad.

De este documento concluimos, la importancia que otorga a la formación práctica y el hecho de ser el más explícito de los existentes, en cuanto a formación del mediador se refiere. Como contrapartida, presenta una gran deficiencia al referirse sólo a las situaciones de separación y divorcio, lo cual, atribuimos a la fecha de su publicación (1992), donde la mediación estaba en una fase de inicio. Como hemos analizado en la Historia, en un principio los sujetos destinatarios de la misma eran los conflictos derivados de la separación y divorcio y posteriormente, se han ido desarrollando más destinatarios o conflictos familiares (dependencias, discapacidades, conflictos intergeneracionales, multiculturales, etc.).

Adentrándonos en documentos oficiales o fuentes jurídicas. En primer lugar, destacamos la Recomendación N° R (98) I Del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar, adoptada por el Comité de Ministros del 21 de enero de 1998. En ella no encontramos ninguna referencia explícita a la formación en mediación.

Sí encontramos referencias expresas a la formación, en el Libro Verde sobre las Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Civil y

Mercantil, presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas, el 18 de abril de 2002, que reconoce el carácter técnico científico de la formación del mediador, al establecer que el control de las técnicas existentes por las modalidades de resolución de conflictos requieren de una sólida formación (89), instando incluso a los propios jueces a una formación específica (90), pero en cambio no se impone la misma condición a los terceros o mediadores. Sobre los terceros o mediadores, consideran que deben pertenecer a una profesión regulada, agrupada en asociaciones profesionales (91). Estas organizaciones profesionales velan por el código deontológico y la formación y acreditación de sus miembros. Es decir, se deriva la acreditación de los mediadores a sus colegios profesionales de origen, pero no se indica en ningún caso, cuales serán las profesiones de origen. Concluimos que derivan la concreción de estas cuestiones, a la legislación de cada país miembro. Al citar las profesiones reguladas, básicamente se refieren a la Psicología y el Derecho, excluyendo otras profesiones sociales habituales como la Educación Social y el Trabajo Social. Por ello, conscientes de la realidad de algunas profesiones sociales que no se encuentran reguladas, establece la posibilidad de crear una competencia específica para regular estos supuestos y así garantizar la calificación y libre circulación de los terceros o mediadores. La ambigüedad en este aspecto es tal, que advierte a los países miembros de la dificultad de reconocer a los terceros o mediadores no pertenecientes a profesiones reguladas, con lo cual, la exposición queda inconclusa. Bien es verdad, que en el caso español, consideramos incluido en el libro verde al Trabajo Social entre las profesiones de origen del mediador, al encontrarse reconocida en la actualidad como una profesión regulada en España.

Posteriormente, 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, tampoco resuelve o legitima la formación ni el perfil del mediador, aunque es quizás menos cerrada que el libro verde, invalidando el argumento anterior de la necesidad de pertenencia a una profesión regulada, en cuanto define al mediador en su art. 3.b como: “todo tercero a quién se pide que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación”. Esta directiva, seis años después del libro verde, ha reflejado con mayor proximidad la realidad de la figura del mediador, a diferencia de la anterior, que parecía más alejada de la práctica. Por un lado, legitima y consolida la figura del mediador, en vez de la denominación anterior e impersonal de

“tercero” y por otro reconoce la necesidad de una formación especializada desde el momento que exige competencia y eficacia, para lo cual, son necesarios conocimientos específicos. Cierra el debate anterior de las profesiones de referencia, consciente de la pluralidad de los distintos países y entiende que cada uno de ellos, es el competente en su regulación específica para establecer los perfiles. Sin duda, supera, a nuestro juicio el error del libro verde, puesto que existen profesiones reguladas en algunos países y en otros no, como ocurre con la profesión de trabajador social, debido a las particularidades de homologación de cada uno de los territorios. Este apunte tan concreto, en vez de homogeneizar el perfil del mediador, en realidad era contraproducente, y aún dificultaba más su definición.

La Directiva continúa legitimando la figura profesional del mediador y la necesidad de formación, vinculando esta a la calidad del servicio de mediación. “Los Estados miembros fomentarán, la elaboración de códigos de conducta de los mediadores y organizaciones vinculadas”. Además y lo que es más importante, en el mismo artículo establece que los Estados fomentarán la formación inicial y continua de los mediadores para garantizar su trabajo eficaz, imparcial y competente. Es decir, parte de una formación inicial especializada, y un reciclaje o formación permanente a lo largo del tiempo sobre contenidos específicos o nuevas perspectivas.

5.3.2. La formación del mediador en las Leyes específicas de Mediación Familiar de las Comunidades Autónomas

En nuestro recorrido por el desideratum de las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar en las Comunidades Autónomas, encontramos referencias explícitas a la formación de los mediadores y las entidades legitimadas para impartir y reconocer la formación. En primer lugar, la Ley 1/2001, de 15 de marzo de mediación familiar de Cataluña, designa a los colegios profesionales la acreditación y formación de la persona mediadora en su art. 2: “Los Colegios profesionales realizan funciones de formación, capacitación de las personas mediadoras, así como la función deontológica de los colegiados que ejercen la mediación”. También tienen como función llevar a cabo el registro de las personas mediadoras que estén colegiadas y declarar su capacitación para el ejercicio, en coordinación con el Centro Familiar de Cataluña (art. 4). En su art. 7 define como profesiones de origen del mediador, el Derecho, la Psicología, Educación Social, Trabajo Social o Pedagogía. Es decir, un perfil procedente de ciencias sociales y

jurídicas. Para ser reconocida la condición de mediador debe tener declarada una formación específica de acuerdo con la experiencia profesional. En el Decreto 139/2002, de 14 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento Catalán de Mediación, se establece que los mediadores han de estar colegiados en su colegio respectivo y deben tener tres años de ejercicio profesional de los últimos cinco (art.11). En este Decreto, se autoriza a los colegios profesionales como entidades docentes para la mediación, junto con los centros universitarios y el Centro de Mediación Familiar. El número de horas será de un mínimo de doscientas y la asistencia obligatoria de un 80% del cómputo total de la acción formativa.

En la misma línea, aunque de forma menos explícita, la Ley 4/2001, de 31 de Mayo, Reguladora de la Mediación Familiar en Galicia, en su art. 5 tipifica la figura del mediador. A estos efectos debe ser un experto en actuaciones psico-socio-familiares, con una experiencia profesional y formación específica, según lo establecido legalmente. El carácter genérico de este artículo, conduce a la exclusión de los profesionales del Derecho, al no hacer referencia a las actuaciones jurídicas del mediador. Se deduce la inclusión de los perfiles psico-sociales anteriores (Psicología, Trabajo Social, Educación Social) pero el carácter transdisciplinar de la materia y de las propias ciencias sociales en sí, hacen que en realidad estén incluidas la mayorías de las profesiones sociales, puesto, que habitualmente estos titulados, realizan actuaciones psico-socio-familiares, pero a la vez ninguna, porque no se hace referencia explícita a una o varias profesiones en concreto. Estos interrogantes quedan resueltos y especificados en el Decreto 159/2003, de 31 de enero, del Reglamento Gallego de Mediación. Para estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de Galicia es necesario ser titulado en Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, es decir, las titulaciones exigidas en la mayoría de leyes, como era previsible. En cuanto a los requisitos específicos, haber desarrollado al menos, durante los dos años inmediatamente anteriores a la solicitud de habilitación e inscripción, actividades profesionales en el campo psico-socio-familiar, sin especificar la duración ni entidad competente para impartirla. Pensamos que la propia praxis dará lugar a que se sigan también los criterios establecidos en el resto de autonomías (en torno a 200-300 horas de formación específica) y las entidades reconocidas en el registro.

Como hemos convenido en distintos momentos, la Ley 7/2001, de 2 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad

Valenciana, es una de las más completa y explícita. En el art. 7 denominado “De las personas mediadoras”, el profesional de la mediación familiar “deberá tener formación universitaria o en las disciplinas de Derecho, Psicología, Trabajo Social, Educación Social o Graduado Social”. Además necesita una formación específica universitaria de postgrado. Paradójicamente, establece que cualquier licenciado universitario con una formación de postgrado en mediación podrá ejercer la mediación. Es decir, en realidad incluye a todos los licenciados universitarios y a los Diplomados en Trabajo Social, Educación Social y Relaciones Laborales, con una formación universitaria de postgrado. En cambio, para la formación especializada, excluye a los colegios profesionales y otras entidades de formación. Según esta ley solo la Universidad es la entidad competente para formar a los mediadores familiares. Precisamente para reforzar la presencia de todos los licenciados y que no exista ninguna exclusión a las titulaciones sin colegio profesional, en el art. 12 referido al registro de las personas mediadoras, se contempla que los mediadores que cumplan los requisitos exigidos, se podrán registrar en sus colegios profesionales de referencia, y en caso de no estar colegiados, en el registro del Centro de Mediación de la Comunidad Valenciana.

La Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de Canarias, es bastante próxima a la Ley Valenciana. En el art. 4, que modifica el art. 5 de la Ley 15/2003, de 8 de abril, establece que el profesional de la mediación debe tener como titulación universitaria la carrera de Derecho, Psicología, Trabajo Social u otras Ciencias Sociales. También será imprescindible estar inscrito en los colegios profesionales correspondiente de referencia de cada mediador, junto con el registro público de la comunidad de Canarias y acreditar una formación específica en mediación familiar, con los requisitos que se establezcan.

La Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla-La Mancha, en el art. 6.c define que para el libre ejercicio de la mediación, las personas mediadoras deberán estar en posesión de las titulaciones de Derecho, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología, o de las Diplomaturas de Trabajo Social o Educación Social, salvo que se habilite una titulación específica que habilite para desempeñar tal actividad. Es decir, deja una puerta abierta a las universidades para ofertar una formación especializada e incluso de grado sobre conflictología y/o mediación. Los requisitos específicos se tipifican en el art. 27, con la obligatoriedad de inscripción en el registro de personas y entidades mediadoras de Castilla-La Mancha,

para ejercer la mediación familiar. Debido a la falta de precisión de los criterios específicos, entendemos que serán análogos a otras comunidades autónomas, es decir, formación especializada y/o experiencia profesional en mediación familiar. En cuanto a la formación, la Consejería competente en materia de servicios sociales, podrá colaborar con la Universidad, los Colegios profesionales y otras entidades para la organización y el desarrollo de cursos de formación especializada de los mediadores familiares (Disposición adicional 2ª).

La Ley 1/2006, de 6 de abril de mediación familiar de Castilla y León, es una de las más explícitas en las exigencias para el ejercicio profesional de la mediación. En su art. 8, exige para ser mediador, la condición de titulado en Derecho, Psicología, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social y en cualquier otra Licenciatura o una Diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario. Es la que abre un abanico más amplio de profesiones universitarias de forma expresa, con la novedad de incluir a las ciencias de la salud, de ahí, entendemos la inclusión de Medicina y Enfermería, al ser titulaciones de la rama sanitaria. Es también concreta en cuanto a la formación especializada, que podrá ser impartida por instituciones universitarias o colegios profesionales. Es un requisito imprescindible, inscribirse en el Registro de Mediadores de Castilla y León y acreditar un total de trescientas horas de especialización, junto a una licencia o autorización pertinente para el ejercicio de la actividad profesional. Es novedoso con respecto a otras leyes, que en los supuestos de gratuidad, se designará un mediador a instancia de las personas en conflicto que procederá del registro de mediadores. Dicha designación se llevará a cabo por riguroso orden de turno de oficio entre los mediadores inscritos (art. 14). Esto supone un paso más en la legitimación de la figura del mediador, instaurándolo de forma oficial como alternativa extrajudicial, en el ámbito de la justicia.

La Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de mediación familiar de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, en su art. 29, establece que pueden ser mediadoras las personas licenciadas o diplomadas en Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, que teniendo capacidad de obrar sin incurrir en ninguna causa de incompatibilidad del art. 11⁶⁸, acrediten una formación especializada en mediación familiar homologada por el Gobierno de las Islas Baleares y más concretamente, por el Registro de Mediadores del Servicio de Mediación Familiar de

⁶⁸ Vid. Art. 11 Ley 18/2006, de 22 de noviembre de Mediación Familiar de Islas Baleares.

Islas Baleares donde lógicamente, será obligatoria su inscripción (art. 29). En este caso, también quedan al margen de la formación y acreditación los colegios profesionales de referencia, como ocurre en la Ley 4/2005 de Castilla- La Mancha. Bien es verdad, que el art. 27, atribuye como una de las funciones del Registro de Mediación, coordinarse con el Registro de Centros de Mediación de Colegios Profesionales. Entendemos que en este caso, se apuesta por una comisión intercolegial común que represente a todas las profesiones vinculadas, en vez de dar autonomía a cada colegio profesional.

La Ley 1/2007, de 21 de febrero de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, en su art. 6 regula el Registro de Mediadores, en el que participarán los colegios profesionales de referencia. Para ello se crea la Comisión Autónoma de Mediación Familiar, que como en el caso anterior, supone una comisión intercolegial de los distintos colegios profesionales vinculados, y de la propia Comunidad de Madrid. En el art. 12 tipifica la cualificación de los mediadores. Se adopta por una fórmula amplia, sin exigir una formación concreta. Tan sólo estar en posesión de un título universitario superior o medio (Licenciatura o Diplomatura) sin especificar ninguno en concreto. Es decir, cualquier diplomado o licenciado universitario con una formación especializada en los términos que reglamentariamente se determine. La única exclusión se refiere a los títulos universitarios no homologados para el territorio español. En cuanto a la formación específica en mediación, tampoco queda especificado “acreditar las acciones formativas teórico-prácticas específicos de mediación, en los términos que reglamentariamente se determine” (art.12). Valoramos esta ley como la menos desarrollada y precisa de todas las leyes autonómicas existentes. Aunque entendemos que esta cuestiones quedarán especificadas en la comisión intercolegial, donde por el “efecto domino” del resto de territorios, establecerán requisitos análogos al resto de autonomías, en cuanto a la formación de origen y especializada del mediador y el Reglamento que se derive del trabajo que está realizando la Unión Intercolegial de Colegios Profesionales de Madrid, coordinada por los colegios profesionales de Psicología, Derecho, Ciencias Políticas y Sociología y Trabajo Social.

Según la Ley 3/2007, de 23 de marzo de Mediación Familiar del Principado de Asturias, para ejercer la mediación, los mediadores asturianos deberán estar en posesión de las titulaciones universitarias de Derecho, Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social y tener acreditada una formación específica en materia de mediación familiar. Podrán impartir la formación especializada los centros universitarios y colegios profesionales. También será necesario, estar inscritos en el Registro de

Mediadores Familiares que establezca al efecto la Administración Autonómica. Se deja una puerta abierta a otros requisitos en el futuro reglamento, al establecer que se podrán exigir otros para el ejercicio de su función a los mediadores por la legislación vigente (art. 18). Como podemos apreciar, es una de las leyes más recientes, pero en realidad viene a reiterar lo ya expuesto en la mayoría de las publicadas, aunque entendemos, que esto implica que hay ciertos criterios que se van homologando o consolidando, como son las titulaciones de origen de Derecho, Psicología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social y una formación especializada, junto a la necesidad de un registro para acreditar a los mediadores, dependiente de los gobiernos autonómicos.

Las Leyes de última generación (País Vasco, Cataluña y Andalucía) son más concretas en la descripción del perfil competencial del mediador, especialmente la primera, la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar de País Vasco. La ley vasca, su art. 9 regula los criterios de las personas mediadoras. Como en todas las leyes, la obligatoriedad del mediador de inscribirse en el registro público es imprescindible. En cuanto a las titulaciones, las habituales, Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social y Educación Social, dejando como en la anterior una puerta abierta, al incluir a otras titulaciones específicas, que se puedan entender equiparables en su formación en el desarrollo reglamentario. Es decir, incluye las titulaciones habituales, pero no descarta incluir alguna otra en un futuro. En cuanto a la formación especializada, no establece quien será la entidad encargada de ofertarla, pero es la más explícita de todas en el contenido de la formación especializada. Este será de 200 horas lectivas y versará sobre Derecho de Familia, Psicología de la familia, contenidos psicosociales, y técnicas específicas de mediación general y resolución de conflictos. Este programa formativo es precisamente el habitual de la enseñanza postgrado en mediación, lo cual, refleja la consulta empírica y asesoramiento que ha tenido esta ley.

La Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña, en su art. 3 establece que: “puede ejercer como mediador/a, la persona física con un título universitario oficial y que acredite una formación y capacitación específica en mediación, de acuerdo con los requisitos establecidos reglamentariamente”. Estas personas deberán estar colegiadas en un colegio profesional o pertenecer a una asociación profesional de mediación y acreditada por el departamento competente. Esto implica, que no se definen perfiles o titulaciones de origen (puede ser cualquier titulado universitario con una formación específica) y

además se abre la puerta a una organización profesional propia para la mediación, al reconocer la potestad a las asociaciones profesionales para la mediación para acreditar a sus profesionales de referencia.

En cierta forma e implícitamente, se reconoce en el mismo artículo el papel de los trabajadores sociales en la mediación interdisciplinar, cuando tipifica que la persona mediadora puede contar con la colaboración de técnicos o expertos, especialmente en la mediación multiparte⁶⁹. Es decir, puede haber más de un mediador o comediación, donde los trabajadores sociales pueden participar como parte implicada desde los Servicios Sociales, en un caso concreto relativo a cualquier sujeto destinatario de los que atiende (personas dependientes, menores, padres e hijos, etc.).

La Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, resulta contradictoria, en cuanto a las profesiones de referencia. Decimos esto, porque primero señala específicamente, Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social y Educación Social, pero añade cualquier otra homóloga de carácter educativo, psicológico, jurídico o social. Deducimos, que los graduados en magisterio, relaciones laborales, sociología, etc., podrían ejercer la mediación con una formación especializada y la inscripción en el Registro Andaluz de Mediación, sin determinar la entidad encargada de esta formación. Una vez más, la inscripción en el registro de mediación de la Comunidad Autónoma y la formación especializada, son imprescindibles. Pero no especifica nada en concreto sobre la entidad encargada de impartir la formación. En esta cuestión se diferencia de su antecesora, la Ley 1/2008 del País Vasco. Lo novedoso está precisamente en su apuesta por la interdisciplinariedad en mediación, estableciendo la posibilidad de inscribirse como mediadores a equipos interdisciplinares, para así fomentar el abordaje integral, en este caso de las personas mediadoras.

En el gráfico n.º 9 y a modo de síntesis resumimos, el contenido de las once leyes autonómicas en cuanto a la formación de los mediadores:

⁶⁹ Vid. Art. 3.2 de la Ley 15/2009

Gráfico nº 9. La formación del mediador en las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar

Fuente: Elaboración propia

REQUISITOS	LEYES AUTONÓMICAS	CONTENIDOS
TITULACIONES DE ORIGEN DEL MEDIADOR	Castilla-La Mancha, Baleares, Asturias, Cataluña Galicia, Valencia ⁷⁰ y Andalucía.	Licenciados en Derecho, Psicología, Pedagogía y Diplomados en Trabajo Social y Educación Social.
	Baleares, Galicia, Castilla La Mancha y Andalucía.	Psicopedagogía.
	Castilla- La Mancha.	Sociología.
	Valencia.	Graduado Social/ Relaciones Laborales.
OTRAS TITULACIONES	Canarias.	Derecho, Psicología y Trabajo Social.
NO ESPECIFICAN TITULACIONES	Madrid	Cualquier graduado (Diplomado o Licenciado) homologado en España.
OTROS TITULADOS	País Vasco, Castilla- La Mancha y Castilla-León País Vasco, Castilla- La Mancha y Castilla-León ⁷¹ .	Otras titulaciones específicas (educativas, sociales y jurídicas).
FORMACIÓN ESPECÍFICA O POSTGRADO	Valencia, Canarias, Castilla-León, Castilla- La Mancha (300 h), Baleares, Madrid, Asturias, País Vasco (200 h.) y Andalucía.	300 horas (Castilla-León). 200 horas País Vasco. Contenidos psicosociales, jurídicos y en técnicas de mediación (País Vasco).
ENTIDADES RECONOCIDAS PARA IMPARTIR LA FORMACIÓN	Valencia, Castilla-La Mancha, Castilla- León, Asturias.	Universidades acreditadas para impartir la formación especializada.
	Castilla- La Mancha, Castilla-León y Asturias.	Se reconoce a los colegios profesionales como acreditados para impartir formación especializada.
REGISTRO DE MEDIACIÓN	TODAS.	Obligatoriedad de inscribirse en un registro público para ejercer la mediación.
OTROS REQUISITOS	Cataluña.	3 años de ejercicio profesional de los últimos 5.
	Galicia.	Acreditar experiencia en actuaciones psico-socio-familiares y una licencia.

⁷⁰ La Ley Valenciana, excluye a los Licenciados en Derecho como mediadores, incluyendo en su lugar a los Diplomados en Graduado Social o Relaciones Laborales.

⁷¹ Castilla-León incluye en las titulaciones que pueden ejercer la mediación, además de los perfiles sociales, jurídicos y educativos a los titulados en ciencias de la salud.

Según el análisis de las doce leyes autonómicas de mediación, podemos llegar a los siguientes acuerdos:

- No existe homogeneidad en cuanto a la titulación universitaria que se exige al mediador. Esto implica que si se creara un registro nacional, se plantearían dificultades para homogeneizar los criterios de acreditación del mediador y que la persona mediadora que ejerza el Derecho Constitucional a la libre circulación de trabajadores, no podrá disfrutar plenamente de este derecho a la movilidad geográfica, al desplazarse a otro territorio autonómico. Pongamos por ejemplo, que un mediador registrado en Valencia, decida trasladar su residencia a Madrid. Los requisitos de los registros, son distintos. Puede estar acreditado en Valencia, pero no cumplir los requisitos en Madrid.
- Las leyes autonómicas, en ocasiones, se desvinculan del desarrollo legislativo anterior publicado en otros territorios, aunque existen bastante similitud entre ellas, cuando son próximas en el tiempo de publicación.
- Las titulaciones de origen requeridas habitualmente para ejercer la mediación son: Derecho, Psicología, Pedagogía, Trabajo Social y Educación Social, pero no es un criterio cerrado.
- La formación académica, que se exige al mediador es claramente de perfil social, educativo, psicológico y jurídico, es decir, procedente de la rama de ciencias sociales y jurídicas fundamentalmente.
- En ocasiones las leyes plantean de forma unilateral otras titulaciones relacionadas con las ciencias sociales: Psicopedagogía, Sociología, desvinculándose del desarrollo legislativo anterior.
- En algunos casos, se plantean títulos universitarios alejados de los estudios anteriores: Graduado Social o Relaciones Laborales y Ciencias de la Salud. Estas circunstancias parecen responder a los intereses corporativos de los equipos técnicos que redactan estas leyes
- En otros casos no se especifican las titulaciones de origen (Madrid).
- La mayoría de las leyes (nueve en total) especifican la necesidad de una formación especializada postgrado en mediación. En el resto (dos leyes) se deduce de forma implícita, al derivar a un registro que debe establecer unos criterios. Por lo cual, existe cierto grado de acuerdo en cuanto a la necesidad de una formación especializada para ejercer la mediación.

- En cuanto a las entidades competentes para impartir la formación especializada, cinco de ellas legitiman a las universidades, y otras cinco a los colegios profesionales de procedencia del mediador. Según esto, existe una dualidad de criterios sobre este punto.
- Todas las leyes de forma unánime tipifican la obligatoriedad del mediador de inscribirse en un registro, dependiente de los gobiernos autonómicos, aunque con diferente denominación, para obtener la acreditación como mediador profesional y adscrito a distintas Consejerías (Familia, Servicios Sociales, Justicia, etc.).

Conforme a lo expuesto, nos planteamos el siguiente interrogante. ¿Qué requisitos se requieren para ejercer la mediación? Pues bien, se trata de un titulado universitario en ciencias sociales y jurídicas, con una formación especializada en mediación e inscrito en un registro que acredite sus competencias y perfil para el ejercicio profesional.

5.3.2.1. El Trabajo Social en la formación y perfil de los mediadores según las Leyes Autonómicas de Mediación Familiar

A tenor del análisis jurídico de las leyes autonómicas de mediación, afirmamos con rotundidad, que el Graduado en Trabajo Social es uno de los perfiles fundamentales para el ejercicio profesional de la mediación, por las siguientes razones:

- Todas las leyes autonómicas que hacen referencia a las titulaciones de origen, señalan el Trabajo Social como una de las carreras idóneas para ejercer la mediación .
- Las leyes que no hacen referencia explícita a titulaciones, reseñan perfiles de índole psico-social y jurídico o bien titulados universitarios en general. En ambos supuestos se incluye el Trabajo Social.
- Los estudios de Trabajo Social son polivalentes. Sus planes de estudio contienen los contenidos psico-socio-jurídicos, referidos como conocimientos fundamentales del mediador.
- El Trabajo Social se encuentra representado por los distintos colegios profesionales de Graduado en Trabajo Social, los cuales, pueden crear registros e impartir formación especializada. De hecho, actualmente se está impartiendo

formación especializada y creando registros de mediadores en los mismos, adelantándose en este sentido a otras organizaciones colegiales.

García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo I., (2007: 359) exponen en los resultados de su estudio sobre el perfil del mediador, la clara tendencia hacia la interdisciplinariedad, pero con especial protagonismo de los profesionales del Derecho. También destaca la notable importancia que se concede al Trabajo Social, destacando como uno de los profesionales habituales en el ejercicio de la mediación.

5.3.2.2. Otras propuestas de formación

Hasta ahora hemos descrito los contenidos de un programa formativo en mediación tanto en las enseñanzas de grado como de postgrado. A continuación nos detendremos en los aspectos a tener en cuenta para las entidades o personas formadoras conforme a los parámetros establecidos al efecto, por las entidades internacionales.

En este sentido, un factor a tener en cuenta al desarrollar un programa formativo, es que la mediación es un hacer que necesita un proceso creador continuo. En consecuencia la mediación no se puede enseñar sólo teóricamente. Es recomendable que le formador tenga no solo conocimientos teóricos, sino también experiencia en mediar (Bustelo Elicabe-Urriol, D.J., 1995: 199).

Tomando como base algunos criterios de organizaciones internacionales (*Association of Family and Conciliation Court*, 1982), independientemente de las horas y de las experiencias formativas previas, la persona mediadora para ejercer la mediación familiar debería tener adquiridos los siguientes conocimientos:

Contenidos básicos. Historia de la mediación. Teoría de la mediación. Técnicas de comunicación. Diferentes tipos de conflicto. Identificación y temas específicos de conflicto. Técnicas de resolución de conflictos. Redacción de acuerdos o contratos. Práctica de la mediación (proceso, fases y técnicas). Esfuerzos, beneficios y objetivos del proceso de mediación. Diferencias en los distintos roles (abogados, jueces, mediadores y árbitros).

Normas de conducta y ética. Conflictos de intereses, confidencialidad y exclusiones. Revisión de acuerdos. Control y comportamiento en la sesión. Imparcialidad. Aspectos éticos. Normas recomendadas por asociaciones nacionales. Responsabilidad. Balanceo del poder. Obligaciones éticas en el trato con violencia doméstica y abuso de sustancias. Manejo de diferencias culturales entre las partes.

Aspectos legales. Rol de los abogados de las partes en el proceso de mediación. Relaciones con los clientes. Aspectos económicos/honorarios. Manejo de aspectos legales. Sesiones privadas con abogados. Asuntos de mala praxis. Diferencias entre mediación en contexto judicial y privado. Procedimientos y formas locales de mediación. Normas y procedimientos del proceso legal. Criterios de derivación.

Dinámicas interpersonales en mediación. Aspectos comunes sobre relaciones entre litigantes. Trato con litigantes institucionales. Complejidad del litigio. Intereses de terceras partes. Disputantes psicológicamente disfuncionales. Utilización de expertos externos.

Recursos comunitarios y procesos de derivación. Asesoramiento del derivante. Contesto desde el que se deriva. Recursos comunitarios. Procesos de derivación. Cuando y por qué derivar. Tipos de derivación.

Contenidos específicos en mediación. Aspectos legales y emocionales de la separación y el divorcio en adultos y niños. Detección y manejo de situaciones de violencia. Mejor interés de los hijos. Ética del contexto familiar. Función de los abogados durante y después de las sesiones de mediación.

Contenidos prácticos. Simulación. Observación directa. Comediación supervisada.

En el contexto norteamericano Folberg, J. y Taylor, A. (1997: 232-237) plantean una propuesta sobre los contenidos curriculares básicos que debe contemplar un programa de formación en mediación, que hacemos nuestra. Según estos autores, deben incluirse de forma común en cualquier propuesta formativa que se precie, por lo menos estas cuatro áreas temáticas o módulos:

1.- Entendimiento del conflicto. Es importante que el mediador entienda la naturaleza del conflicto, cual fue su origen, su dinámica, la forma en que se manifiesta en las desavenencias particulares, y como puede resolverse y manejarse, al ser la mediación una técnica de resolución de conflictos

2.- Procedimiento y suposición de la mediación. La mediación, difiere de otras formas de resolución de conflictos, que requiere el aprendizaje de dos elementos: entender la función de la mediación, y cuáles son las necesidades que deben cubrirse en cada etapa. “En este segundo caso se trata de la disociación con los hábitos y suposiciones, promovidas por la profesión original del mediador, que requieren un cambio en el mapa interno, que nos orienta hacia nuestro destino filosófico”. Este nuevo

mapa, debe configurarse, teniendo en cuenta los conocimientos previos que el mediador tiene adquiridos por su perfil o formación anterior y centrarse en un tema central, como son las habilidades de la mediación. La lista de habilidades y técnicas de mediación recomendadas para el desarrollo de las competencias en Mediación según ella Association of Family and Conciliation Courts es:

- Habilidad de escuchar o escucha activa.
- Habilidades de creación de confianza y afinidad.
- Habilidades de evaluación de intereses y necesidades.
- Habilidades de opción de inventaria.
- Habilidades para facultar y empatía.
- Habilidades para replanteamiento y reformulación de situaciones difíciles.
- Habilidades para poner a prueba la realidad.
- Habilidades relativas a parafrasear.
- Habilidades de negociación.
- Habilidades para compartir información.
- Técnicas para interrumpir un estancamiento.
- Habilidades para permanecer neutral.
- Técnicas de autoconciencia.
- Habilidades para romper patrones y estereotipos.
- Técnicas para incluir a otras partes.
- Habilidades respecto a sentido del humor.
- Habilidades para establecer metas.
- Técnicas para entrevistar a niños.
- Identificación de puntos para orden del día, y habilidades para establecer un orden.
- Habilidades de planeación de estrategias.
- Habilidades para diseñar planes temporales.
- Técnicas de recompensa y afirmación.
- Uso hábil de abogados y otros profesionales.
- Técnicas para crear momentos de ímpetu.
- Técnicas para celebrar reuniones.
- Técnicas para equilibra el poder.
- Habilidades para identificar conflictos y analizar.
- Habilidades para redactar acuerdos.

- Habilidades para fomentar credibilidad.
- Técnicas para desarrollar normas de procedimiento.
- Técnicas para consultoría en caso de aflicción.
- Técnicas de referencia.

Este mismo grupo elaboró una lista bastante clarificadora, sobre los contenidos técnicos específicos metodológicos, desde los siguientes conceptos de mediación, que es preciso aprender como parte de la instrucción del mediador:

- Etapas de la negociación.
- Naturaleza y papel del poder de los contendientes y del mediador.
- Aceptación del fracaso y definición del éxito.
- Parámetro de ética profesional.
- Normas de la comunidad en cuanto a criterios razonables versus orden privado.
- Formulación de presupuestos.
- Responsabilidad hacia partes no representadas.
- Negociación con base en intereses versus de integración.
- Proceso de postmediación y seguimiento.
- Rituales de acuerdo.
- Definición de una comunicación efectiva.

3.- Conocimientos significativos. Los mediadores tienden a especializarse en desavenencias que comprenden individuos, organizaciones o ambientes relacionados con sus áreas de interés, experiencia o conocimientos (habilidades de mediación perfeccionadas). A esto último le podemos denominar mediación aplicada.

Es importante destacar, que no se trata de una formación cruzada o una mezcla de conocimientos jurídicos, psicológicos, etc. Aunque la capacitación de mediación puede proporcionar ciertas habilidades identificadas con un terapeuta familiar o un abogado, los mediadores deben estar prevenidos en cuanto a la seducción de pensar que pueden practicar en dichas áreas, más allá de los necesarios para ayudar a resolver las desavenencias inmediatas en la mediación. Estas áreas están interrelacionadas y persiguen fines comunes, pero los medios o el proceso metodológico de la mediación es distinto y está diferenciado, con lo cual, no debe mezclarse en ningún caso los contenidos de la mediación familiar con la orientación o terapia familiar.

4.- Ética de la Mediación y normas de práctica. Cualquier programa de formación, debe imbuir en ellos, un entendimiento de las restricciones éticas y las normas que deben orientar su práctica, que implica una responsabilidad ante el público y un compromiso hacia la incipiente profesionalización de la mediación. Para que una actividad profesional sea reconocida como tal, es necesaria una responsabilidad o deberes, conforme a los valores de la sociedad, y sobre todo unas normas éticas que le dan autoridad moral para su ejercicio, ante la sociedad y los clientes o mediados.

Quienes vienen a la mediación, provienen de otras profesiones, y traen sus propios códigos deontológicos. Dichos códigos, sirven como un patrón que va a conformar sus nociones del comportamiento justo en la mediación. Sin embargo, dicho patrón no se aplica de manera exacta a la mediación, que requiere una nueva conformación, o un código de ética propio, que pueda regular la conducta profesional del mediador en las distintas situaciones específicas que se plantean en sus actuaciones. La mediación como un servicio híbrido, no encaja de manera perfecta dentro de un estante convencional de normas profesionales, o códigos éticos existentes. Aunque los códigos existentes y las normas profesionales pueden ser informativos para establecer criterios para la práctica de la mediación, que van a contribuir a garantizar relaciones éticas y justas con los participantes y otros profesionales.

Con lo cual, el código de ética que regula la conducta profesional del mediador, procederá de los códigos deontológicos de las profesiones de origen, y de los principios inherentes, reseñados en las Leyes Autonómicas de Mediación de las Comunidades Autónomas.

5.3.3. La incorporación de la mediación en la formación del trabajador social

Los últimos avances, jurídicos y sociales, están otorgando en la actualidad a la figura del mediador un alto grado de legitimación y reconocimiento social, sobre todo en el ámbito de las relaciones familiares e interculturales, donde subyacen conflictos que necesitan de otras alternativas de resolución, derivados entre otras causas, de la falta de comunicación, las variaciones producidas en la sociedad cada vez más compleja, plural, heterogénea y sobre todo, por la creciente judicialización de la misma. Este hecho social, que parece inexorable, tiene previsiones de crecimiento y desarrollo en el futuro, como ha ocurrido en los países de nuestro entorno, que han comenzado esta formación hace más de dos décadas. En nuestro país, también encontramos experiencias

muy talladas, con la figura del mediador/a bastante consolidada y reconocida (Madrid, Cataluña, etc.) al encontrarse inserto en distintos organismos y espacios profesionales, como son los Servicios Sociales, Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, etc. (Rondón García, L.M. y Cosano Rivas, F., 2007: 3-10).

Según lo expuesto, la mediación tiene una importancia central, dado el cariz incipiente de la incorporación de estas técnicas a los Servicios de Bienestar Social, el aumento de las rupturas y separaciones, las nuevas formas de familia que exigen respuestas por parte de la sociedad y por la creciente demanda de intervención social orientada a la resolución de conflictos.

Estas circunstancias, exhortan un compromiso de las universidades, que deben incorporar las nuevas demandas sociales que emergen de la sociedad y la práctica profesional a sus planes de estudio. Por esta razón, entendemos que la mediación debe incorporarse a las nuevas competencias de demandas formativas que el Trabajo Social necesita averiguar para esta centuria, es decir, conforme a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, y por consiguiente, en la elaboración de los Títulos de Grado. De esta forma, se podrá capacitar a los futuros titulados, en la intervención en situaciones de conflicto en general y en mediación familiar e intercultural, entre otros ámbitos de mediación. Como establece la presidenta del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social: “El grado en Trabajo Social va a contemplar la competencia profesional del estudiante resultado del aprendizaje con los criterios relacionados por lado, con la preparación y desarrollo del trabajo con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades, sus necesidades y circunstancias, así como la planificación, implementación, revisión y evaluación de la práctica del Trabajo Social con ellos y con otros profesionales” . “El Trabajo Social es una inversión en el bienestar futuro de Europa, las universidades deben crear conocimiento, investigación y dar soluciones a los desafíos sociales” (Lima Fernández, A.I., 2007: 7-8). Según los argumentos de esta autora, el Trabajo Social tiene que incorporarse a los nuevos retos del Espacio Europeo de Educación Superior, entre los que se encuentran la Mediación y las universidades deben producir conocimientos acordes con las necesidades del mercado y la práctica.

En el proceso de asentamiento e integración de estas prácticas, el Trabajo Social puede ocupar un papel central, y en particular los trabajadores sociales como agentes mediadores entre las partes en conflicto, evaluando la efectividad y calidad de las intervenciones, realizando propuestas más allá de la mera praxis.

5.3.3.1. La necesidad de la mediación en la formación del trabajador social

Como decimos, la inclusión de la mediación en los planes formativos de Trabajo Social, se justifica por el claro auge que esta materia ha tenido en los últimos años, que demanda contenidos acordes a las demandas de la sociedad y el mercado de trabajo. Aquellos estudios que otorguen los saberes necesarios para el ejercicio profesional, serán los que ocuparán y desarrollarán este nuevo espacio. La mediación fue asumida por el colectivo de trabajadores sociales de forma intencional, hace poco más de una década, por parte de las organizaciones profesionales. En los últimos años, distintos documentos profesionales se refieren a la mediación. Así, encontramos referencias explícitas, en el artículo 2 del Código Deontológico de Diplomados en Trabajo Social (1999), al referirse a la mediación como una de las funciones básicas del trabajador social. En esta misma línea, también apunta el Dictamen del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España (2003), que tipifica la mediación como función básica de los diplomados en Trabajo Social: “el trabajador social trabaja en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social”. En concordancia con los dictámenes de la profesión, la mediación y la conflictología, se han ido introduciendo en distintos planes de estudios de Trabajo Social conforme éstos han sido reformados, si bien habitualmente, a través de asignaturas optativas, lo cual, resulta insuficiente para las demandas formativas, cada vez más amplias y también más específicas.

En el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior, los planes de estudio deben permitir adquirir los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las funciones profesionales, entre las cuales, se encuentra la mediación. Este precepto se encuentra reseñado en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social⁷² (2005: 10-20), documento de referencia para la configuración de los futuros planes de estudios de grado en España. La mediación es una de las áreas profesionales de intervención, definida en los mismos términos del dictamen de las organizaciones profesionales. Este documento, además se refiere a la mediación más allá del ámbito de las relaciones intra e intergrupales, al establecer también las relaciones entre instituciones y ciudadanía, situándola en un contexto global, en concordancia con los principios básicos de

⁷² Esta información está extraída del libro blanco de Trabajo Social, publicado por la Agencia Nacional de Evaluación de Calidad (ANECA) en el sitio www.aneca.es.

actuación del Trabajo Social.⁷³ El rol del trabajador social es el de 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 (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 171).

Del conjunto de seis competencias generales que conforman el perfil profesional que se adquirirá con el Título de Grado, la mediación, como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos, constituye uno de los criterios de realización necesarios en la adquisición de destrezas y habilidades para las competencias de administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización, así como para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales.

En cuanto a los ámbitos de intervención, que dicho perfil defendido en el Libro Blanco habilitaría al trabajador/a social para desarrollar sus funciones profesionales, la mediación se menciona como función habitual en una serie de campos de intervención, como la educación (mediación escolar y familiar) o la justicia (mediación con la víctima y su familia), siendo especialmente relevante la inclusión de la mediación familiar y comunitaria en el conjunto de nuevos ámbitos de intervención. Podemos constatar la no referencia explícita a la mediación intercultural, aunque entendemos que se hace referencia implícita a todos los ámbitos, desde el momento que se cita la gestión de conflictos, es decir, la mediación como alternativa para la gestión de conflictos entre partes, se refiere a todos los conflictos entre personas y/o grupos, sin distinciones y la alusión a los conflictos interculturales en la materia de Antropología.

La mediación, como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos, fue sometida a consideración por parte de estudiantes, profesionales, egresados, profesores y responsables de entidades empleadoras al igual que el conjunto de veinticinco competencias específicas de formación disciplinar y profesional que diferencian al Trabajo Social de otras disciplinas incluidas en el Libro Blanco. La valoración media alcanzada fue de 3,41 puntos (sobre un máximo de 4,

⁷³ *“El /la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación (...)”.* Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social, p. 111.

siendo el valor más alto 3,76 puntos y el más bajo 3,1), ostentando una posición intermedia.

Respecto a la puntuación final obtenida por esta competencia a partir del lugar ocupado en la selección y ordenación de las cinco principales⁷⁴, observamos que los encuestados la sitúan, preferentemente, en segundo y tercer lugares, obteniéndose una puntuación final de 482 (ver gráfico n.º 10), lo que la sitúa en el decimotercero lugar (posición intermedia).

Gráfico n.º 10. Selección y ordenación de la competencia de mediación

COMPETENCIA	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	Total
Utilizar la mediación como estrategia...	40	160	156	98	28	482

Fuente: Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social, pág. 194.

Asimismo, el 61,7% de los encuestados manifiestan que la mediación es una de las competencias específicas de los trabajadores sociales. Estos datos, en sí mismos, informan de la necesidad de incluir contenidos relacionados con la mediación y el tratamiento del conflicto en los planes de estudio, aún cuando son pocos los encuestados (17%) los que opinan que los trabajadores sociales ocupan, como puesto de trabajo principal, el de mediador social, siendo más habitual en el sector público que en el privado.

Realizando un análisis por grupos de encuestados, observamos que la mediación obtiene una valoración cualitativa de “muy importante” (la más alta). Igualmente, la media obtenida por los cuatro grupos es muy similar. Cabe destacar que son los profesores los que la valoran en un grado más alto (3,45 puntos de media), mientras que los alumnos aportan la más baja (3,34 puntos). El sector de egresados y profesionales se igualan (3,44 puntos de media). Esto podemos explicarlos, entre otras razones, por lo imberbe de la materia, sobre todo en el momento de realización del estudio.

El Libro Blanco también incluye a la mediación como competencia a adquirir en las materias de Trabajo Social y Antropología, aunque entendemos, que en el último caso, se refiere a la mediación intercultural. Es decir, mientras los conflictos familiares y comunitarios están vinculados al Área de Trabajo Social, los interculturales no están claramente delimitados.

⁷⁴ Para realizar esta puntuación se asignaron cinco, cuatro, tres dos y un punto según fueran las competencias elegidas y ordenadas en primer, segundo, tercer, cuarto o quinto lugar.

Las recomendaciones descritas 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/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social (2007) en Barcelona⁷⁵. Este referente para las universidades españolas destaca la necesidad de incluir la mediación como estrategia de resolución de conflictos para el Trabajo Social. El documento, aunque no tiene un carácter vinculante, está consensuado por los representantes de la profesión y las universidades españolas que imparten estudios de Trabajo Social. La legitimidad de este consenso, lo convierten en el punto de referencia o marco para elaborar los Títulos de Grado en Trabajo Social en las universidades españolas.

En la revisión del documento sobre los criterios para el diseño de los estudios de Grado en Trabajo Social, observamos que la mediación aparece tipificada, otorgándole una gran importancia en la formación de los futuros trabajadores sociales. Así, entre las competencias necesarias para desarrollar las funciones profesionales del Trabajo Social, se especifica la mediación, como una de las funciones generales del trabajador social. En el apartado denominado “La formación debe estar orientada a preparar profesionales de la intervención social” se señala el ejercicio de las tareas de mediación, como una de las capacidades que debe adquirir el trabajador social. En cuanto a las competencias, se tipifica la mediación en las siguientes: La competencia A3 “habilidades sociales y de comunicación para el Trabajo Social” y específicamente la A.3.4. “el estudiante al finalizar los estudios, conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal, e intergrupal”. Además se reconoce que para poder planificar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones, el estudiante “será capaz de de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y mediación”. Del desarrollo de competencias necesarias para el ejercicio del Trabajo Social de los estudios de grado, la mediación, es una competencia explicitada, y el abordaje de técnicas de comunicación y resolución de conflictos, formará parte del currículo de los futuros estudios de grado. Entendemos, que esto implica, que independientemente de la oferta de estudios de postgrado, los estudios de grado en Trabajo Social, capacitarán de la formación básica o general a los futuros titulados para el ejercicio de la mediación.

⁷⁵ Este documento fue aprobado por la Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social y la Junta de Gobierno del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, el 14 de septiembre de 2007 por unanimidad.

Además al vincular la mediación a la práctica del Trabajo Social con familias, grupos y organizaciones y concretarla como una de las funciones, se deduce que la mediación es una herramienta que sirve a los trabajadores sociales para resolver los conflictos que en su trabajo cotidiano se presenten con familias, personas e instituciones. Es decir, se trata de una perspectiva bidireccional, se garantizarán las competencias o resultados para la formación del trabajador social en el ejercicio de la mediación, y a la inversa, la formación en mediación para el ejercicio del Trabajo Social.

A tenor de lo expuesto, consideramos que la mediación debe ser contemplada en los futuros planes de estudios de grado, superando su presencia actual en las titulaciones de Trabajo Social, bien configurando asignaturas propias o incrementando su presencia transversal en los contenidos comunes.

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 2002⁷⁶. Estas competencias, también están reconocidas por la ANECA y fundamentan el papel de la Mediación en la formación de los trabajadores sociales en el Reino Unido, al especificar también competencias referidas a al mediación. De hecho, según estas recomendaciones, el trabajador social al finalizar sus estudios, deberá:

- Identificar las causas y los modos en que se deben encarar los desacuerdos y conflictos.
- Utilizar la mediación para asistir en la resolución de conflictos.
- Trabajar con otros profesionales para resolver desacuerdos y conflictos.
- Donde no sea posible la resolución de los conflictos, trabajará con otros para identificar como se gestionarán los conflictos y los desacuerdos.
- Deberá buscar asesoramiento, consejo y supervisión dentro y fuera de la organización cuando no puedan alcanzarse acuerdos y soluciones.

Del documento inglés se deduce también la importancia de la mediación en la formación del Trabajo Social, pero se contemplan otras opciones, como mediadores profesionales o externos, que en su ejercicio libre, puedan gestionar los conflictos que se produzcan en el seno de las organizaciones donde se encuentre el trabajador social. Esto se deduce de la alusión directa al trabajo con otros para gestionar conflictos y de la necesidad de supervisión dentro y fuera de la organización cuando no se alcancen acuerdos.

⁷⁶ Este documento denominado “National Occupational Standard for Social Work”, mayo de 2002. Leeds, Topss England 2004. Puede encontrarse en <http://www.topssengland.net/files>.

En nuestra investigación documental, nos hemos planteado si este calado que la formación en mediación tiene para los trabajadores sociales, se extiende al resto de Europa. Pues bien, el Documento de Referencia profesional de los Asistentes Sociales de Servicio Social Francés, de 2004⁷⁷, concebido también como documento marco para desarrollar los planes de estudio en Francia. También hace referencias explícitas a la mediación. Así, además de definir la mediación, entre las competencias fundamentales, establece, en la competencia 4.2.1. “la necesidad de saber utilizar las técnicas de gestión de conflictos para adquirir las competencias necesarias para el ejercicio del Trabajo Social”.

Del análisis de los documentos actualizados por las organizaciones competentes para el ejercicio del Trabajo Social en tres países de Europa (España, Francia e Inglaterra) concluimos que, la formación en mediación y técnicas de resolución de conflictos es una de las competencias requeridas para el perfil del trabajador social en el Siglo XXI. Conforme avanzan los años y más recientes son los documentos, mayor desarrollo e inclusión de la mediación se produce en los textos referidos a la formación de los trabajadores sociales.

Hacemos nuestras las palabras que se desprenden de las entrevistas a los expertos que realizan en su estudio García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I. (2007: 170): “las universidades tienen la función principal de asumir la formación profesional, y cuando asumen esa formación, no pueden ignorar a los colegios profesionales, teniendo en cuenta que se va a otorgar un título profesional, que habilita al estudiante a ejercer una profesión”.

5.3.3.2. La incorporación de la mediación en los nuevos títulos de grado en Trabajo Social

Con los avances legislativos de la mediación familiar 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, las universidades españolas que han adaptado los antiguos estudios de Diplomado en Trabajo Social a Graduado en Trabajo Social, han incorporado en los nuevos planes de estudio la mediación. Tanto en las competencias que deben adquirir los futuros titulados, como en

⁷⁷ Este documento está aprobado en el Decreto de 24 de 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.

las materias correspondientes a los distintos módulos, en algunos casos como materia optativa y en otros como contenido transversal en las materias obligatorias. Entendemos por competencias laborales: “la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos habilidades o destrezas en abstracto, es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser”. (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 119). Desde un enfoque holístico, supone la mezcla de conocimientos, habilidades y destrezas que entran en juego para el desempeño profesional. La competencia laboral implica movilizar una serie de atributos para trabajar exitosamente en diferentes contextos y bajo diferentes situaciones emergentes. Los conocimientos se combinan con las habilidades y la percepción ética de los resultados del trabajo en el entorno, con la capacidad de comunicarse y entender los puntos de vista de los compañeros de profesión y clientes, la habilidad para negociar e intercambiar información, etc. (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 110).

Siguiendo con las Directrices del Libro Blanco de Trabajo Social (2005: 110-115) de cara a elaborar el perfil profesional del trabajador social, la competencia así concebida valora la capacidad para poner en juego su saber adquirido con la experiencia. De esta forma se entiende como una interacción dinámica entre distintos acervos de conocimientos, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según las características del contexto y desempleo en que se encuentre el profesional del Trabajo Social y de la conceptualización diaria a que el trabajador social lleva a cabo en su trabajo, sumando y mezclando permanentemente nuevas experiencias y aprendizajes, basado todo ello en los principios éticos del trabajo social.

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 el medio en el que trabajan y sean capaces de analizarlo críticamente. Esta formulación tiene en cuenta tanto el catálogo de competencias específicas definidas para el Trabajo Social, como los estándares globales de educación en el contexto internacional. El perfil profesional de una profesión, en este caso el perfil del trabajador social, es la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una ocupación, así como el desempeño profesional. Está compuesto por la declaración de competencia general, la descripción de unidades de competencia, las realizaciones profesionales y los criterios de realización o

ejecución. Independientemente del área profesional y/o ámbito de desempeño en el que desarrolle sus funciones.

En cuanto a los objetivos profesionales del título de Trabajo Social, el Libro Blanco hace alusión implícita a la mediación en los siguientes:

- Objetivos competenciales: saber hacer
- 2.- Planificar, implementar y evaluar la práctica del Trabajo Social, con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y otros profesionales.
- 4.- Actuar en la resolución de las situaciones de vulnerabilidad, conflictos, crisis, carencias o dificultades con las personas.
- Objetivos disciplinares: saber
- Estos conocimientos deben ser aportados por el conjunto de materias y disciplinas vinculados a la formación de los futuros trabajadores sociales.
- 2.- Identificar y valorar los procesos de formación, desarrollo y evolución de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades, así como sus manifestaciones actuales y tendencias de futuro.
- 6.- Conocer e identificar las estrategias principales de intervención de los trabajadores sociales en el desarrollo de su acción profesional con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
- 13.- Conocer las estrategias principales para la resolución de conflictos a través de la mediación.

5.4. El nuevo modelo de aprendizaje basado en las competencias

Como hemos podido constatar en la investigación, las competencias ocupan un lugar central en la configuración de los actuales estudios de grado y postgrado, conforme a las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior. Los últimos debates nacionales e internacionales, consensuan la necesidad de garantizar que el estudiante al finalizar los estudios tenga un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades sociales para ejercer la profesión o actividad para la que cursan sus estudios. Esto supone, garantizar unos resultados de aprendizaje al finalizar estos estudios, que se midan de forma específica en cada uno de los módulos o materias, teniendo en cuenta las exigencias del mercado laboral, creando un puente de proximidad entre el mercado, la sociedad y la Universidad.

Conforme a estos argumentos, es de vital importancia en esta investigación conocer cuáles son las competencias o resultados de aprendizaje necesarios para el ejercicio profesional de la Mediación, para incorporarlo a los planteamientos formativos de los Planes de Estudio universitarios y para la formación en la materia en general. Hoy la formación debe diseñarse partiendo de las competencias profesionales necesarias en el nuevo contexto europeo y de las nuevas realidades sociales que están requiriendo, a todas luces, profesionales que posean las competencias laborales necesarias para hacer frente a estas transformaciones (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 108-109).

5.4.1. Qué entendemos por competencias

Conforme avanzan los diferentes acercamientos y nuevas explicaciones a la compleja realidad del desempeño actual en el trabajo, se diversifican los conceptos sobre competencia laboral. De forma genérica, y siguiendo con el Libro Blanco de Trabajo Social, es una mezcla variada de conocimientos, habilidades y destrezas que entran en juego en el desempeño profesional. Según Fernández Riquelme, S. (2009: 88). La conducta y las responsabilidades del Mediador se materializan en una serie de competencias profesionales. Por competencias entendemos: “conjunto de actividades diversas, de conocimientos y procedimientos vinculadas a una tarea o actividad profesional, consecuencia de la experiencia”. Por esta razón, este conjunto constituye una serie de saberes fundamentados y estructurados de manera automática en función de una actuación práctica, de forma que el profesional moviliza este saber de manera aplicada en un momento concreto y en una situación dada.

De cara al perfil profesional del trabajador social, las competencias, en este caso en Mediación, valoran la capacidad del trabajador social para poner en juego sus saberes adquiridos en la práctica, entendidas como una interacción dinámica entre diverso acervos de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, mezclando experiencias y aprendizaje, para el buen ejercicio profesional de las funciones en Mediación (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 110). Esto implica la descripción de las unidades de competencia, las realizaciones profesionales y los criterios de realización o ejecución, en el área o ámbito profesional de la Mediación, en el que desempeñe sus funciones de mediación y gestión de conflictos.

Una de las principales fuentes, que investigó la materia, y con un alto grado de reconocimiento al respecto, es el ya clásico informe *Tunig* (2000). Este informe ha sido el soporte documental básico utilizado por las universidades para el diseño de los actuales títulos de grado. En el se reconoce plenamente la importancia de la construcción y el desarrollo del conocimiento específico y las habilidades de base para los programas de estudios universitarios, destacando el hecho del tiempo, y que se debe prestar atención al desarrollo de las competencias genéricas o habilidades transferibles. Este último componente es cada vez más relevante para la preparación de los estudiantes y para su futuro papel en la sociedad en términos de empleabilidad y ciudadanía.

Según Tuning, podemos clasificar las competencias se clasifican en tres grandes grupos:

- **Competencias instrumentales.** Capacidades cognitivas, capacidades metodológicas, habilidades tecnológicas y la capacidades lingüísticas.
- **Competencias interpersonales.** Habilidades individuales y sociales (interacción social y cooperación).
- **Competencias sistémicas.** Capacidades y habilidades relativas a los sistemas en su conjunto (combinación de comprensión, sensibilidad y conocimientos, la adquisición previa de competencias instrumentales e interpersonales requeridas).

Para todos los campos investigados para la elaboración de este informe, se identificaron como las más importantes, la capacidad de análisis y síntesis, de aprender y resolver problemas. En particular los graduados y empleadores encuestados en la investigación de este informe, pusieron muy de manifiesto otras competencias importantes para la empleabilidad, como por ejemplo, la capacidad para aplicar los

conocimientos en la práctica, la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, la preocupación de calidad, de gestión de la información, capacidad para trabajar de forma autónoma, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, comunicación oral y escrita y habilidades interpersonales. También se llegó a la conclusión que las competencias mencionadas eran de más uso y desarrolladas a un nivel más alto que otras. Estas conclusiones nos parecen aplicables al caso específico de la Mediación ya que, aplicar los conocimientos de la práctica, el trabajo autónomo, la necesidad de la comunicación, etc., coinciden con los planteamientos del Mercado de trabajo en la oferta laboral de la mediación. Por esta razón, integramos estas propuestas en el posterior trabajo de campo.

En *Tuning* las competencias se describen como puntos de referencia para el diseño curricular y evaluación, no como “camisas de fuerza”. Permiten flexibilidad y autonomía en la construcción de los planes de estudio. Al mismo tiempo, proporcionan un lenguaje común para describir lo que los planes de estudio tienen como objetivo. El uso de los resultados de aprendizaje permite mucha más flexibilidad que en el caso de los programas de estudio más tradicionales, porque muestran que las diferentes vías pueden conducir a resultados comparables, resultados que pueden ser mucho más fáciles de reconocer como parte de otro programa o como base para el ingreso a un programa de ciclo siguiente.

Este enfoque, consiste en una metodología con la que volver a diseñar, desarrollar, aplicar y evaluar los programas de estudio de cada uno de los ciclos de Bolonia con validez mundial, por cuanto ha sido probado en varios continentes con fructíferos resultados, y puede entenderse como una plataforma para desarrollar puntos de referencia en el contexto.

Los resultados de aprendizaje se expresan en niveles de competencia que debe conseguir el estudiante. Las competencias representan una combinación dinámica de las capacidades cognitivas y metacognitivas, de conocimiento y entendimiento, interpersonales, intelectuales, prácticas así como de los valores éticos, con el propósito de fomentar dichas competencias en todos los programas educativos. Pueden estar divididas en competencias relacionadas con disciplinas (específicas de un campo de estudio), competencias genéricas (comunes a cualquier titulación). Las competencias se producen o adquieren de forma integrada y cíclica a lo largo de un programa. Según *Tuning*, estos niveles de competencias, suponen pasar de un planteamiento centrado en el profesor a otro orientado al estudiante. Es el alumno quien tiene que estar preparado

lo mejor posible, aunque las competencias se deben desarrollar de manera progresiva e irán siendo moldeadas en diferentes etapas del programa, unidades o módulos. Hay que decidir en que unidades concretas se formara una competencia en particular, dependiendo del tamaño de una unidad o módulo. Tuning está convencido de que no es aconsejable incluir más de seis u ocho competencias en los resultados del aprendizaje adscritos a cada unidad.

En esta línea argumental, una de las publicaciones más recientes (Fernández Riquelme, S. 2009: 88-93) realiza una interesante clasificación sobre las competencias del mediador, agrupándolas en competencias intelectuales (competencias cognitivas del mediador), competencias intrapersonales (competencias en la relación del mediador con las partes), competencias de orientación hacia los resultados (aquellas disposiciones que pretenden alcanzar los objetivos establecidos y ser reconocido el mediador profesionalmente por ello), competencias personales (valores, principios y actitudes del mediador), competencias relacionales (sobre la relación con otros profesionales), competencias de comportamiento dentro de la organización (comportamiento en una organización en el manejo de los conflictos). No hacemos referencia a las competencias específicas que se desglosan de esta clasificación, porque se refieren a competencias a la hora de realizar la acción o ejercicio profesional y las competencias que son objeto de este estudio son los resultados relativos a la formación y capacitación del mediador. En cambio, sistematizamos la cuestiones de autoevaluación de las competencias que este autor establece, al entender que pueden resultar útiles por su procedencia de la práctica y que pueden ser tenidas en cuenta como análisis preliminar, a la hora de definir o configurar las competencias de la formación de mediadores. Las competencias para la autoevaluación de la actividad del mediador, suponen que el mediador:

- Ha adquirido experiencia directa de la mediación en los lugares que se desarrolla, siendo capaz de distinguir la naturaleza jurídica y social del proceso.
- Demuestra la capacidad profesional e interacción con los sujetos con los que interactúa a través del uso de métodos y modelos propios de la Mediación.
- Es capaz de desarrollar y exponer las destrezas necesarias para la creación de una relación de trabajo profesional y neutral.
- Posee la competencia para evaluar profesionalmente las situaciones de conflicto, analizando la información de manera sistemática.

- Conoce los cauces de participación de los usuarios, los conceptos teóricos básicos de la Mediación, los datos de la investigación necesarios y las normas legales esenciales.
- Tiene capacidad para valorar las situaciones de riesgo social y evitar o solucionar conflictos surgidos en el marco de la actuación profesional.
- Conoce las formas de diseño, implementación y evaluación de proyectos de investigación e intervención en Mediación.
- Demuestra capacidad de toma de decisiones fundamentadas y adecuadas y responsabilidad en las tareas encomendadas, así como reflexionar sobre su comportamiento, su actividad y profesión, adaptándose a situaciones cambiantes
- Conoce y ejercita los roles y funciones propias de la mediación, así como sus obligaciones y derechos profesionales.
- Analiza la propia práctica y sus límites y asume la responsabilidad de la adquisición de formación continuada en conocimientos y destrezas.
- Demuestra el ejercicio de buenas prácticas profesionales, participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.
- Conoce el proceso de síntesis de la información y las estrategias para razonar y sostener un argumento detallado y tiene la capacidad de presentar conclusiones verbalmente y por escrito de forma estructurada y adecuada.
- Poseer la capacidad para elaborar y redactar informes de investigación académicos y trabajos profesionales aplicados a la Mediación.
- Posee la capacidad para utilizar adecuadamente la supervisión y sistematizar la práctica. También deben ser fieles con el proceso metodológico y con las funciones y roles profesionales.

Siguiendo con este autor, las partes enfrentadas y los participantes incluidos el mediador, presentan una serie de características personales (intelectuales, psicológicas, culturales, etc.) que condicionan sobremanera el procedimiento de negociación.

5.4.2. La inclusión de la Mediación en los actuales Títulos de Grado de Trabajo Social

Siguiendo las directrices del Libro Blanco de Trabajo Social (2005: 293-295) la formación de los trabajadores sociales debe ser una formación integral, que atienda a contenidos disciplinares, competencias y actitudinales que contribuyan a generar

profesionales que no sólo sepan hacer, sino que también conozcan el medio en el que trabajan y sean capaces de analizarlo críticamente. Para averiguar la consecución de estos propósitos, realizamos un análisis comparativo sobre la inclusión de la mediación en los títulos de grado que se encuentran aprobados y se están desarrollando en el curso académico presente, con la aprobación oficial de la Agencia Nacional de Evaluación (ANECA) y que fundamentan la incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales. Para ello realizamos una ficha descriptiva de cada uno de los grados, con su universidad correspondiente, para después proceder al análisis comparativo del conjunto. En esta ficha se describen las siguientes categorías:

1. Competencias. Se refiere a las competencias genéricas y específicas del título de grado que se refieren a la materia de mediación.
2. Contenidos y resultados de aprendizaje. Resultados de aprendizaje en relación a las competencias relacionados con la mediación que debe adquirir el alumno al finalizar el proceso formativo.
3. Asignaturas. Denominación de las asignaturas del título referidas a la mediación, tanto materias específicas, como contenidos transversales incorporados a las materias obligatorias.
4. Carácter de las asignaturas. Reconocimiento o carácter de las asignaturas (optativa, troncal u obligatoria) en los distintos módulos donde se insertan.
5. Ámbitos y materias. Ámbitos de la mediación donde ejercerá sus funciones el futuro titulado y materias de referencia vinculadas a la mediación.
6. Otras referencias y ámbitos: referencias a la mediación en otros apartados del título tales como funciones, objetivos, espacios profesionales o de inserción y ámbitos específicos de la mediación que se explicitan (intercultural, comunitaria, educativa, juvenil, etc.).

De nuestro análisis para los 13 planes de estudio de grado en Trabajo Social (Universidad Complutense de Madrid, Plan de Estudio de las Universidades Andaluzas, La Laguna, Valladolid, Mallorca, Pontificia de Comillas de Madrid, Zaragoza, Murcia, Deusto, Barcelona, Salamanca, La Rioja y Lleida –**ver gráficos páginas 319 a 332**–), en consonancia con las categorías descritas, hemos obtenido las siguientes conclusiones conforme a las competencias y el papel de la Mediación en los Planes de Estudio de Trabajo Social:

1. Competencias. Entendemos por competencias genéricas el conjunto de conocimientos y habilidades comunes a todo el Título de Grado, es decir, conocimientos transversales y transdisciplinarios que deben obtener el alumno en el planteamiento de currículum del título. Las competencias específicas, las definimos como los resultados que debe adquirir en su dominio el alumno/a al finalizar la titulación de Trabajo Social, en este caso.

Las competencias genéricas y específicas que deben adquirir los graduados en Trabajo Social según este análisis son:

COMPETENCIAS GENÉRICAS

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.
Trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización con la técnica específica de la mediación.
Adquiere competencias de comunicación y reflexión.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

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 formas 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.
Gestionar 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.

Como podemos observar las competencias son inconexas y muy específicas. Es necesario armonizar estos criterios, de ahí la necesidad de evaluar las competencias en el trabajo de campo, para homogeneizarlas y adecuarlas a las necesidades específicas y exigencias de la práctica.

2.- Contenidos y resultados de aprendizaje. En esta categoría se define el aprendizaje en relación a los contenidos que debe adquirir el alumno/a al finalizar las distintas asignaturas, tanto las específicas de Mediación, como el resto de materias del título de grado que se refieren a ella de forma expresa.

Los contenidos de aprendizaje que aparecen en los títulos de grado son los siguientes:

CONTENIDOS DE APRENDIZAJE

Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos planteados en el contexto profesional.
Es capaz de manejar de forma constructiva los conflictos interpersonales e intragrupal.
Identificar situaciones de conflicto, escuchar a las partes implicadas y ofrecer los conocimientos de mediación en la búsqueda de la solución más satisfactoria posible.
Previene conflictos innecesarios y desarrolla medidas para el afrontamiento de recaídas o minimización de riesgos.
Promueve la cultura de la paz y no violencia en los espacios en ejercicio profesional.
Es capaz de aprender y poner en práctica estrategias de mediación en conflictos sociales y culturales.
Conoce y comprende las diferencias entre la mediación intercultural y otros contextos de mediación.
Ser capaz de desarrollar una mediación entre personas y grupos de distintos orígenes culturales.
Ser capaz de desarrollar una mediación entre distintos actores del sistema escolar.
Ha adquirido destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presenten necesidades de comunicación.
Mediar cuando las personas tengan puntos de vista diferentes.
Adquirir conocimientos y capacitación para la gestión de conflictos.
Consenso y comunicación.
La Mediación social. Comprende las relaciones entre el Trabajo Social y la Mediación.
Conceptos de Mediación y Trabajo Social. La mediación en la intervención social.
La Política Social como teoría de la mediación social.
Conflictos, tensiones en el trabajo de ciudadano. Intervención y mediación en situaciones de crisis.
La atención a la dependencia y la relación familiar.
Conflictos. La figura del mediador.
La Mediación Intercultural como horizonte del Trabajo Social.
Conocimiento, análisis y comprensión de las diversas instituciones jurídicas que integran el Derecho de Familia.
Ser capaz de identificar las propias competencias comunicativas personales y adquirir los instrumentos que permitan su autodesarrollo.
Realizar planes de trabajos individuales y familiares: planteamiento, comunicación y negociación.

En los contenidos de aprendizaje hemos encontrado también confusiones, en este caso derivadas de la dificultad de discernirlos con las competencias, las cuales se entrecruzan, aunque a modo de aproximación sí que se reflejan unos contenidos de aprendizaje que apuntan en la dirección de un perfil de mediación social, más genérico que las competencias que se refieren indistintamente a los diferentes ámbitos de la Mediación (intercultural, educativa, judicial, familiar, etc.).

3.- Asignaturas y carácter. En primer lugar describimos las asignaturas específicas que encontramos en los planes de estudio de Trabajo Social, referidas explícitamente a la Mediación y su carácter (obligatoria, básica, optativa), que tienen un cómputo total de 6 créditos, tales como:

- La Mediación como herramienta de intervención en el Trabajo Social (optativa).
- Trabajo Social y Mediación (optativa).
- 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.
- Comunicación.
- Conflicto Psicosocial y Mediación.
- El Trabajo Social en los Procesos de Mediación.
- Mediación y Resolución de Conflictos.

En general, y como ya hacen algunos títulos de grado (Deusto y Lleida) las asignaturas específicas de mediación se agrupan en tres grandes áreas o módulos:

- Mediación social. La componen todas las asignaturas relacionadas con la Mediación y Conflictología en general y sus aplicaciones o intersecciones con el Trabajo Social.
- Habilidades Sociales y Comunicación. Se trata de asignaturas que capacitan para la metodología y técnicas de la Mediación (habilidades y técnicas de comunicación).

- Mediación especializada. Son asignaturas específicas de corta duración y casi siempre de carácter optativo, que especializan en ámbitos o sectores especializados de la Mediación: Mediación Intercultural, Educativa, Comunitaria, etc.

Cabe señalar, que en la mayoría de los casos, las asignaturas específicas tienen un carácter optativo, es decir, están en segundo término o grado en cuanto a su importancia se refiere

En cuanto al resto de materias que componen los títulos de grado con carácter troncal y obligatorio, hemos detectado que se hace referencia a la Mediación y la Resolución de Conflictos en las siguientes:

- Conceptos, teorías y métodos del Trabajo Social.
- Derecho, Ciudadanía y Trabajo Social.
- Trabajo Social con Grupos.
- Métodos, modelos y técnicas del Trabajo Social.
- Trabajo Social en Espacios Profesionales.
- Trabajo Social con individuos y familias.
- Practicum.
- Prácticas: Trabajo fin de carrera.
- Derecho de Familia.
- Salud, Dependencia y vulnerabilidad social.
- Antropología.
- Psicología.
- Psicología, Educación y Comunicación.

En este segundo caso, se trata de asignaturas obligatorias y fundamentales en el currículum del título de grado, con lo cual, es evidente que las universidades que optan por este camino, claramente conciben a la Mediación como inherente a los contenidos de Trabajo Social, y por tanto, no profesan de una formación especializada o concreta.

4.- Otras referencias y/o ámbitos

Hemos encontrado otras referencias a la Mediación en otros apartados de los títulos analizados en relación a las funciones, y los espacios profesionales con futuros para el Trabajo Social:

- En el apartado de nuevos ámbitos y espacios profesionales para la inserción socio-laboral, la Mediación ocupa un lugar privilegiado, al ser citada en la mayoría de los títulos de grado, como un nuevo ámbito de intervención para el Trabajo Social. Asimismo, se concretan algunas especificidades o ámbitos de la Mediación, especialmente la mediación judicial, infantil, educativa e intercultural, como nuevos escenarios del Trabajo Social, y en consecuencia de la Mediación. En algunos casos, para identificar la materia con el Trabajo Social, se define como Mediación Social.
- En la totalidad de los documentos, al enumerar las funciones del Trabajo Social, en sintonía a lo establecido en el Libro Blanco de Trabajo Social, la mediación se define como una de las funciones generales del trabajador social “Mediación en la resolución de conflictos entre personas, familias y grupos sociales, incluyendo instituciones y ciudadanía”. Así mismo se concreta la función de mediación del trabajador social, el cual, “actúa como nexo de unión entre personas, grupos, comunidades e instituciones, así como entre las instituciones y los ciudadanos, creando el clima y el espacio de comunicación e intercambio necesario para mejorar las relaciones y la resolución de conflictos”. (Título de Grado de la Universidad Pontificia de Comillas, 2008).
- Algunas universidades como la de Murcia van más allá, y además de contemplar entre los objetivos del título a la Mediación, se emplea como herramienta metodológica en las clases expositivas.

Siguiendo con este análisis hemos llegado a dos grandes conclusiones. La primera, es la diversificación de criterios y tratamientos en la Mediación y la necesidad de armonizar los mismos, como ocurre con las leyes autonómicas de Mediación. Así, en las autonomías donde las Leyes Autonómicas de Mediación están más desarrolladas y la oferta formativa de postgrado en Mediación está más consolidada, el tratamiento a la mediación en el título de grado es mucho mayor (Murcia, Barcelona, País Vasco, Canarias y Madrid), contrariamente a lo que ocurre en otros títulos como Zaragoza, Valladolid, Andalucía y Salamanca. La segunda, es la falta de un planteamiento de currículo en las áreas de conocimiento que componen los estudios, es decir, Antropología, Sociología, Derecho y Trabajo Social. Estas áreas parecen referirse a la Mediación de forma autónoma e independiente, sin tener en cuenta lo referido en otras materias del Trabajo Social, y por consiguiente sin un planteamiento de currículum.

5.4.3. La necesidad de estudios de postgrado en mediación

En nuestro país la formación de postgrado en mediación está proliferando considerablemente en los últimos años, promovida fundamentalmente por universidades y organizaciones profesionales vinculadas a las profesiones de origen del mediador (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Derecho).

Como ocurre en otros países occidentales, por ejemplo en EE.UU. existe una Academia de Mediadores Familiares que se encarga de ofertar la formación específica, la capacitación de mediadores privada tendrá un esplendor que ya está germinando, debido al vacío existente por la escasa oferta académica y de currículum en mediación frente a la creciente demanda (Folbert y Taylor, 1997: 231). Aunque la oferta pública como decimos es creciente. Se prevé que los Departamentos de Derecho, Psicología, Trabajo Social, etc., van a ofertar, como están haciendo cursos sobre conceptos, habilidades y en definitiva, entrenamiento técnico específico para cada titulación. Esta fragmentación, contraria a la naturaleza transdisciplinar y a la necesidad de un currículum formativo común a todos los mediadores, hará que algunos estudiantes se formen en una especialidad académica en la mediación, mientras que otros las estudiarán como parte integral de la Psicología, Derecho, Trabajo Social, etc. Apostamos por la última opción, es decir, incorporar la Mediación a los distintos grados formativos, que posibilitará un incremento de los conocimientos interprofesionales entre los futuros profesionales de la Mediación, y una formación específica para cada grupo de graduados, para así paliar los déficits de sus titulaciones de origen, por ejemplo, entrenamiento técnico en habilidades sociales y comunicación humana en el caso del Derecho, y Derecho de Familia y formación jurídica en los titulados psicosociales.

Sin embargo Trabajo Social se presenta como la titulación más interdisciplinar y el perfil más integral en cuanto a titulaciones de origen se refiere, al garantizar el título de grado conocimientos psico-sociales, en comunicación humana, formación jurídica, e intercultural. Es decir, incorporando la mediación internamente a los Planes de Estudio de Trabajo Social, podría capacitar adecuadamente a los trabajadores sociales par el ejercicio de la Mediación, sin necesidad de una formación especializada. En este sentido, existe una doble vía: Incorporar materias obligatorias en conflictología y mediación en el título de grado, o bien ofertar un postgrado específico en Mediación, Conflictología y Resolución de Conflictos.

En la misma línea argumental que en los estudios de grado, entendemos que la amplitud de la mediación y la proliferación de los distintos ámbitos profesionales, justifican la necesidad de desarrollar estudios de postgrado en conflictología y/o mediación, que permita a los futuros egresados, una formación especializada para el ejercicio profesional, conforme a las demandas del mercado. Como establece el Real Decreto 56/2005, de 21 de enero que regula los nuevos estudios oficiales de postgrado, “tienen como finalidad la especialización del estudiante, en su formación académica, profesional o investigadora y se articulan en programas integrados por las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos de Master o Doctor”. De esta forma, es fundamental, que los estudios de postgrado analicen el marco teórico común a la resolución de conflictos, y que definan líneas de investigación y/o especialización, para el desarrollo de los diferentes perfiles demandados en los campos de trabajo (familias, interculturalidad, comunidad, justicia, etc.). La doble modalidad de estos nuevos estudios de postgrado contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior, permitirán, en primer lugar, dar respuesta a las demandas de formación especializada y con mayor duración para el ejercicio profesional (master) y en segundo lugar, desarrollar líneas de investigación para evaluar las acciones, fomentar la producción científica, y en definitiva, mejorar las intervenciones en conflictología y resolución de conflictos

La formación permanente o continua, incluida la especialización, deberá estar presente a lo largo de toda la vida. Actualmente la formación debe diseñarse partiendo de las competencias profesionales necesarias en el nuevo contexto europeo y de las nuevas realidades sociales que están requiriendo, a todas luces, profesionales que posean las competencias laborales necesarias para hacer frente a estas transformaciones. (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 108).

Algunas universidades ya han iniciado acciones que apuntan en esta dirección, conforme a la nueva normativa de postgrado, aunque debido a lo reciente de la misma, la gran mayoría continua con las modalidades anteriores –y aún en vigor– de postgrado (experto, especialista y master). Según el último estudio publicado por García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I. (2007: 325-331), actualmente existe una amplia oferta formativa en mediación para los titulados. Veintiséis títulos de experto y master por parte de las universidades, y una considerable oferta de títulos propios por otros organismos vinculados a la formación (fundaciones, colegios profesionales). La oferta

formativa en estos casos es muy heterogénea y diversa en la forma, aunque no tanto en los contenidos comunes necesarios para la formación. Encontramos divergencias en las áreas de conocimiento vinculadas a las universidades de referencia (Derecho, Psicología, Trabajo Social, Pedagogía); en la duración de las acciones formativas que comprenden entre las doscientas y las quinientas horas y en los perfiles de acceso para estos estudios, en la mayoría de los casos, van dirigido a Psicología, Derecho, Trabajo Social y Educación Social, pero en otros casos, se alejan de las ciencias sociales (Universidad de País Vasco, Pontificia de Salamanca, etc.), incluyendo disciplinas como la Medicina, Enfermería, etc.

Como ocurre con los estudios de grado, aún no existen criterios homogeneizados en relación a la enseñanza postgrado en Mediación y/o Trabajo Social, debido fundamentalmente al vaivén entre la normativa nueva de postgrado y la antigua, que aún se encuentra en vigor, con unos criterios y exigencias distintos. Como esta investigación va orientada a la incorporación de la Mediación en los estudios conforme al Espacio Europeo de Educación Superior, hemos seleccionado a nivel nacional, las dos ofertas formativas de postgrado en relación a Mediación y Trabajo Social, conforme a la nueva normativa de formación conducente a los títulos de Master y Doctor. La primera de ellas es el Master Interuniversitario Oficial en Intervención y Mediación Familiar (IMAF) de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, aprobado en junio de 2009 y en vigor durante el curso académico 2009/2010, con una duración de 60 créditos ECTS. La segunda es el Postgrado Oficial en Intervención Social y Mediación, también vigente para este curso académico, y con una duración de 120 créditos ECTS. Tiene el doble de duración que el de las Palmas de Gran Canaria, debido a que oferta complementos de formación para los antiguos Diplomados Universitarios. Ambos programas son universitarios, y permiten una vez finalizado el período de Máster, cursar los estudios conducentes al título de doctor. Las competencias que debe adquirir el estudiante para garantizar el buen aprovechamiento de la formación de postgrado, con unos resultados acordes a la exigencia del Espacio Europeo de Educación Superior son las siguientes:

FORMACIÓN POSTGRADO EN MEDIACIÓN. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS DE FORMACIÓN
Capacidad de aplicar los principales conceptos y modelos teóricos utilizados en la intervención familiar.
Saber analizar el contexto familiar a partir de los diferentes modelos teóricos.
Adoptar una perspectiva amplia del individuo y la familia con una orientación sistémica.
Ser capaz de analizar y evaluar las necesidades familiares de una manera crítica y reflexiva.
Capacidad para identificar los problemas familiares relacionados con la diversidad cultural.
Ser capaz de identificar los principales recursos personales y sociales con los que dispone la comunidad y saber utilizarlos en el marco de un plan de intervención familiar.
Saber formular en contextos específicos los objetivos que se derivan de las prioridades de planes estratégicos de intervención en el marco de la políticas dirigidas a la familia.
Conocer y ser capaz de aplicar instrumentos de detección de necesidades y situaciones de riesgo en el contexto familiar.
Capacidad para diagnosticar los factores del contexto familiar relacionados con el ajuste de los individuos en las distintas etapas evolutivas.
Conocer los principios básicos de la intervención con individuos, familias y grupos para promover su desarrollo y mejora de su calidad de vida.
Ser capaz de diseñar y aplicar programas de intervención con individuos, familias y grupos teniendo en cuenta la diversidad humana.
Ser capaz de implicar activamente a las personas y a los grupos destinatarios en la elaboración, desarrollo y evaluación de las estrategias de intervención familiar.
Saber diseñar e implementar la evaluación de programas de intervención sobre individuos, familias y grupos.
Ser capaz de analizar las dificultades e imprevistos surgidos en los programas de intervención.
Capacidad para analizar reflexiva y críticamente los efectos positivos y negativos derivados de la implantación de programas de intervención familiar.
Ser capaz de sistematizar la práctica profesional e identificar buenas prácticas de intervención.
Saber implementar la evaluación de programas para la mejora continua de la calidad de la intervención sobre individuos, familias y grupos.
Poder generar conocimiento inductivo a partir de las experiencias prácticas de intervención.
Saber divulgar los resultados de la intervención.
Poder asesorar y formar a otros profesionales implicados.
Capacidad para conocer y traducir los principios éticos y morales en el ámbito de la intervención sobre individuos, familias y grupos.
Ser capaz de adquirir un compromiso deontológico en relación a la intervención familiar.

Fuente: www.ulpgc.es/web_master_oficial_e_interuniversitario_en_intervencion_ymediacion_familiarultima_version

En cuanto a los contenidos, podemos apreciar en el gráfico n.º 11, la heterogeneidad de ofertas formativas, mientras que en el caso de la Universidad de Las Palmas (Canarias) es genérica y en concordancia con la oferta formativa de experto y especialista de la antigua normativa, la Universidad de Murcia desarrolla un programa formativo mucho más específico y parcializado como describimos la gráfica siguiente.

Gráfica 11. Contenidos Formativos o Programa:

Postgrado en Intervención y Mediación Familiar (Universidad de Las Palmas)	Postgrado en Intervención Social y Mediación (Universidad de Murcia)
BLOQUE I: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	PRIMERA PARTE (1.º año) FORMACIÓN BÁSICA EN MEDIACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Fórmulas alternativas de resolución de conflictos. - Orientación y Mediación Familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aportes disciplinarios complementarios (Antropología, Derecho, Economía, Psicología y Sociología). - Introducción a los conflictos y resolución de conflictos. - Introducción a las mediaciones especializadas (familiar, escolar, penal, consumo, salud, intercultural, medioambiental e internacional). - Idiomas (francés e inglés). - Prácticas en centros de mediación.
<p>BLOQUE II: LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DISPUTAS FAMILIARES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orígenes y evolución del conflicto. - Ámbitos de la Mediación. - Etapas y técnicas de mediación. - Ventajas e inconvenientes de la Mediación. - La derivación en la Mediación. 	
BLOQUE III: PRINCIPIOS QUE RIGEN LA MEDIACIÓN	SEGUNDA PARTE (2.º año). ESPECIALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - El proceso metodológico de la mediación familiar. - Técnicas aplicadas a la intervención metodológica. - La figura del mediador. Competencias del mediador. - Código Deontológico. - La Mediación Familiar en España. 	<ul style="list-style-type: none"> - Curso de especialización en mediación familiar. - Curso de especialización en mediación social y comunitaria. - Introducción a la metodología de investigación. - Ingeniería de la mediación. - Prácticas en un centro de Mediación. - Tesis de Máster.

Fuente: Elaboración propia

En el caso del postgrado de Canarias, podemos apreciar una formación interdisciplinar, orientada a los titulados en Ciencias Sociales y Jurídicas, de ahí la generalidad del programa. El postgrado de Murcia, es más específico en sus contenidos y orientado fundamentalmente a las profesiones sociales, por eso su denominación de Intervención Social y Mediación, que partiendo de unas competencias previas o

adquiridas al respecto en los estudios de grado, se orienta a la formación especializada, permitiendo a los alumnos/as formarse en itinerarios concretos de mediación especializada. Asimismo, en Canarias la doble titulación ofertada de Mediación y Orientación Familiar, nos conducen a considerar que existe una nebulosa o cierta confusión a la hora de discernir la Mediación Familiar de la Terapia u Orientación Familiar, como se refleja también en los contenidos, que en algunos casos se encuentran algo alejados de la epistemología de la Mediación. No es casual que la Ley Autonómica de Mediación Familiar de Canarias, sea la única del Estado que hace referencia a la orientación familiar, relacionándola con la Mediación Familiar.

A modos de síntesis, podemos afirmar, que la formación postgrado actual se encuentra, en ocasiones, en disonancia con las experiencias de la práctica, y lo establecido en las leyes autonómicas, con respecto al ejercicio profesional (titulación requerida, duración de las acciones, etc.). Esto lo decimos por la escasa referencia a la formación práctica, la diversidad en el origen del mediador que se exige para el acceso a estos títulos y la duración de la formación heterogénea, que dista en lo sustancial con las propuestas de las normas jurídicas. Añadimos a esta circunstancia, la necesidad de ofrecer una formación aplicada a las características de cada titulación de origen. En palabras de García Villaluenga, L. y Bolaños Cartujo, I. (2007: 182) es necesario “crear una comisión que elabore los criterios mínimos comunes que debe tener en cuenta un programa de formación en mediación, teniendo en cuenta las experiencias existentes”. Estos mismos autores, también concluyen en la encuesta realizada a las instituciones que trabajan la mediación en España, que más del 90% exigen una formación especializada para la contratación de los mediadores, o bien, la tienen muy en cuenta en los procesos de selección.

Por estas razones, consideramos necesario reformular acciones de postgrado, conforme a la nueva normativa y a los requisitos del Espacio Europeo de Educación Superior y por supuesto, a la realidad del mercado de trabajo y de la práctica profesional, que permita capacitar unos profesionales competitivos y que puedan dar una respuesta óptima a los retos que se plantean en nuestra sociedad para el presente siglo en la resolución de conflictos.

Gráfico n.º 12
Universidad: Complutense de Madrid
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Competencias específicas CE3, CE4, CE8, CE16, CE19, CE21. Resultados del estudiante.- Utiliza la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- 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 en la institución mediadora, así como la estructura de los procesos y técnicas que se 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 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.- Es capaz de manejar de forma constructiva los conflictos interpersonales e intrapersonales.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- La mediación como herramienta de intervención en el T.S. (6 créditos ECTS).- Trabajo Social y Mediación (6 créd. ECTS).- La Mediación como herramienta de intervención en el Trabajo Social: Teoría, método y aplicación, aspectos legales de la mediación y la relevancia de la mediación como herramienta de gestión de los conflictos sociales.- Trabajo final o memoria de grado.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Materias optativas.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Mediación Familiar.- Mediación escolar.- Mediación en justicia juvenil.- Mediación comunitaria.- Mediación social intercultural.

Gráfico n.º 13

Universidad: Comisión Andaluza del Título de Grado en Trabajo Social
Denominación: Título de Grado en las Universidades Andaluzas

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones, comunidades y con otros profesionales. - Utilizar la mediación como estrategia e intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce los fundamentos básicos de la mediación como estrategia de intervención para la resolución de conflictos. - Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación. - Conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupar. - Es capaz de utilizar claves verbales y no verbales para guiar la interpretación. - Comprende los principios epistemológicos y fundamentales de la Antropología Social y su utilidad de cara a la intervención social. - Es capaz de manejar de forma constructiva los conflictos interpersonales e intrapersonales.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none"> - Psicología. - Antropología. - Métodos, modelos y técnicas de Trabajo Social. - Habilidades sociales y de comunicación en Trabajo Social. - Prácticas y trabajo final de carrera.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none"> - Contenidos transversales en las asignaturas obligatorias. - Contenidos en el trabajo final de carrera. - No se contemplan asignaturas optativas, pero tampoco se cierra la posibilidad, al estar contemplados los contenidos en las competencias.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none"> - Mediación Familiar y Comunitaria. - En áreas profesionales, se refiere a la mediación como la resolución de los conflictos que afectan a las familiar y los grupos sociales, en el interior de sus relaciones y con su entorno social.

Gráfico n.º 14
Universidad: La Laguna⁷⁸
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS Y FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">- C.E.11 Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.- C.E. 8 (Antropología). 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.- Función nº 9 Promover la mediación y la igualdad e género, y en diversidad funcional, el respeto y el diálogo intercultural como medio para el enriquecimiento de las personas y comunidades.- Entre las funciones profesionales del trabajador social, se define la mediación "los trabajadores sociales actúan como nexo de unión entre personas, grupos, instituciones, comunidades y la ciudadanía generando el clima y el espacio de comunicación necesario para mejorar las relaciones y la resolución de los conflictos.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- Identificar situaciones de conflicto, escucha a las partes implicadas, ofrece sus conocimientos de mediación y colabora en la búsqueda de la solución más satisfactoria posible.- Previene conflictos innecesarios, desarrolla medidas para el afrontamiento de recaídas o minimización de riesgos.- Promueve la cultura de la paz y no violencia en los espacios en ejercicio profesional.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Trabajo social en mediación social, optativa, 6 créditos.- Antropología, contenidos transversales.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Optativa específica.- Obligatoria (Antropología).
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Mediación en el área de educación.- Mediación Familiar en el ámbito de la Justicia.- Módulo F. El Trabajo Social en los ámbitos profesionales. Se reseña el Trabajo Social y la Mediación Social.

⁷⁸ Este Título de Grado está aprobado, en acuerdo de la Junta de Facultad, del 25 de septiembre de 2008.

Gráfico n.º 15
Universidad: Valladolid⁷⁹
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- C.E.11.- Competencia transversal: utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- El alumnado debe ser capaz de aprender y poner en práctica estrategias de mediación en conflictos sociales y culturales (Sociología).
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Mediación e intervención social .- Orientación y mediación familiar.- Módulo: estructura, desigualdad e inclusión social. Materia: cultura y modo de vida.- Referencia a la mediación en sus competencias.- Derecho, ciudadanía y Trabajo Social, competencias específicas en mediación.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Optativa.- Obligatorio (contenidos transversales).
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Ámbito de mediación familiar.- Se incluye la mediación entre las funciones del Trabajo Social.

⁷⁹ Este Título de Grado fue aprobado en Consejo de Gobierno, de 13 de noviembre de 2008 y ratificado por la ANECA.

Gráfico n.º 16
Universidad: Mallorca (Islas Baleares)⁸⁰
Denominación: Título de Graduado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Utiliza la Mediación como estrategia de resolución de conflictos.- Conocer y ser capaz de utilizar la mediación y la negociación como procedimiento de resolución de conflictos, aplicando las estrategias y técnicas adecuadas.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- Aplicar los principios y procedimientos de la mediación en el contexto de relaciones intergrupales determinadas por conflictos.- Conocer y comprender las diferencia entre la mediación intercultural y otros contextos de mediación.- Ser capaz de desarrollar una mediación entre personas y grupos de distintos orígenes culturales.- Ser capaz de desarrollar una mediación entre distintos actores del sistema escolar
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Habilidades sociales y de Comunicación en Trabajo Social.- Mediación Comunitaria.- Mediación Intercultural.- Mediación Escolar.- Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.- Prácticas de Fin de carrera.- Trabajo Social de Casos.- Prácticas de fin de carrera.- Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Troncal.- Obligatoria.- Optativa.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- En las áreas de intervención de Educación, Justicia, Justicia Juvenil y Juzgados se hace referencia a la Mediación.- Aparece la Mediación Familiar y Comunitaria como uno de los nuevos ámbitos de intervención e inserción profesional del trabajador social.- La Mediación está tipificada como una de las funciones básicas del Trabajo Social: Mediación en la resolución de conflictos entre personas, familias y grupos sociales, incluyendo las instituciones y la ciudadanía.- La Mediación, está especificada como una de las habilidades sociales que deben adquirir los futuros esgrados.

⁸⁰ Plan de Estudios aprobado por la Universidad de Mallorca, conforme al R.D. 1393/2007, de 29 de créditos.

Gráfico n.º 17
Universidad: Pontificia de Comillas (Madrid)
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de negociación y mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos. - Conocer los fundamentos de Derecho Civil, de Familia y Público, y los sistemas legislativos existentes en estos ámbitos.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> - No se hace referencia explícita ni implícita a la mediación ni resolución de conflictos en los contenidos de aprendizaje, ni en los resultados de las competencias
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación, 9 créditos. - Trabajo Social con individuos y familia. - Comunicación y Relación de ayuda.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none"> - Asignatura básica (comunicación). - Materia específica.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none"> - Aparece tipificada la mediación entre las funciones del trabajador social (nº 4).

MEDIACIÓN. El trabajador social actúa como nexo de unión entre personas, grupos, comunidades e instituciones, así como entre las instituciones y los ciudadanos, creando el clima y el espacio de comunicación e intercambio necesario para mejorar las relaciones y la resolución de conflictos.

Gráfico n.º 18
Universidad: Zaragoza
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación. - Conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal. - Es capaz de utilizar claves verbales y no verbales para guiar la interpretación. - Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares, en especial entre cónyuges y en relación con los menores. - Que el alumnado sea capaz de participar dentro de redes y equipos interdisciplinares, con el fin de establecer acuerdos de cooperación y abordar de manera constructiva los posibles acuerdos. - Conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> - Domina la escucha activa, es capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones personales e interpersonales complejas. - Ha adquirido destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presenten necesidades de comunicación. - Mediar cuando las personas tengan punto de vista diferente. - Mediar y negociar para favorecer los acuerdos. - Adquirir conocimientos y capacitación para la gestión de conflictos. - Consenso y negociación. - La comunicación en la resolución de conflictos interpersonales, grupales e intergrupales
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Social con individuos y familias (6 créditos). - Habilidades Sociales y de Comunicación (créditos). - Derecho, ciudadanía y Trabajo Social (6 créditos). - Conceptos, teorías y métodos de Trabajo Social (6 créditos). - Trabajo Social con Grupos. - Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social - Trabajo Social con Comunidades. - Habilidades de Comunicación en el Trabajo Social.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none"> - Obligatorio. - Formación Básica y transversal. - Formación Básica. - Optativa.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none"> - Familia y Derecho de Familia. - Funciones del Trabajo Social, incluye la Mediación

Gráfico n.º 19
Universidad: Murcia
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- CE. Utilizar la Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa y complementaria de conflictos en diversos ámbitos, tales como el familiar, escolar, comunitario e intercultural- Comprender el significado de la mediación como mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos- Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos- Aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación- Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación.- Capacidad de negociación y mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa y complementaria de conflictos- Comprensión de los mecanismos de mediación intercultural que requieren las nuevas formas de conflictividad de las sociedades diversas y complejas.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- La Mediación (referido en Derecho Civil).- Conceptos de mediación y trabajo social.- La Mediación en la intervención social. La mediación como cultura. Mediación formal e informal.- La Mediación como sistema de regulación de conflictos.- La mediación social- Aplicaciones específicas de la Mediación en la intervención del Trabajo Social.- El proceso de de la Mediación.- La Política Social como teoría de la mediación social.- La Política Social como mediación estatal.- Conflictos, tensiones en el trabajo de cuidado. Intervención y mediación en situaciones de crisis.- La atención a la dependencia y la mediación familiar.- Comprende las relaciones entre la mediación y el trabajo social.- Asume la mediación como un proceso horizontal y voluntario en el que las partes son iguales y sus intereses totalmente respetables.- Conoce la mediación, su naturaleza y técnica.- La Mediación intercultural como horizonte del Trabajo Social.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Trabajo Social y Mediación (3 créditos).- Derecho Civil (6).- Psicología Social.- Antropología.- Métodos, Modelos y Técnicas de Trabajo Social.

- Trabajo Social con el Sistema Individual.
- Trabajo Social con el Sistema Familiar.
- Trabajo Social con Comunidades.
- Trabajo Social con Grupos.
- Habilidades Sociales y de Comunicación en Trabajo Social.
- Teoría de los Servicios Sociales.
- Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Política Social.
- Salud, Dependencia y Vulnerabilidad Social.
- Trabajo Social y Salud.
- Trabajo Social y Dependencia.
- Espacios profesionales del Trabajo Social.
- Prácticas de Trabajo Social.
- Psicología de los grupos (op 3 cred).
- Antropología Aplicada.
- Trabajo Social con Inmigrantes (op. 3 cred).
- Sociología de los grupos de edad.
- Trabajo Social y Cooperación al Desarrollo.
- Pedagogía Social

CARÁCTER

- Básica.
- Optativa.
- Obligatoria.

OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS

- Destaca la Mediación entre las funciones del Trabajo Social.
- Entre las posibilidades de inserción social, se destaca la relación de la mediación social con el entorno socioeconómico.
- La mediación aparece referida en los objetivos del título y en el perfil profesional.
- Referencia en el Derecho Civil.
- Se refiere a la mediación en la metodología de las clases expositivas.

Ficha n.º 20
Universidad: Deusto
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la mediación como estrategia destinada a la resolución alternativa de conflictos. - Tratar y resolver las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización con la técnica específica de la mediación.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> - Trata las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético, y ejerce funciones de mediación entre personas y grupos. - Adquiere destrezas para las relaciones interpersonales en el Trabajo Social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de reuniones, sesiones grupales e intervención en público. - Establece una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presentan necesidades de comunicación. - Domina la escucha activa y entra en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de los servicios. - Conoce y entrena en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupar. - Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación. - Trata las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético, y ejerce funciones de mediación entre personas y grupos. - Trabajo Social y Mediación. - Conflictos. La Mediación. La figura del mediador.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none"> - Mediación en el Trabajo Social (6 creds). - Habilidades Sociales y de comunicación en Trabajo Social. - Salud, dependencia y vulnerabilidad social.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none"> - Obligatoria. - Optativa.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none"> - Se define la Mediación entre las funciones del Trabajo Social. - En las acciones formativas específicas del curso se refiere a la mediación intercultural y educativa (mediación especializada).

Mediación. Resolución y tratamiento de conflictos que afectan a las personas, familias y grupos en el interior de sus relaciones y con su entorno social.

Ficha n.º 21
Universidad: Universidad de Barcelona
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos, identificando los mismos, diseñando estrategias de resolución o superación y reflexionando y valorando sus resultados.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la Mediación.- Adquirir destrezas de gestión del trabajo en equipo, de mediación, de programación del trabajo y de colaboración interprofesional e interinstitucional.- Ser capaz de identificar las propias competencias comunicativas personales y adquirir los instrumentos que permitan su autodesarrollo.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Comunicación.- Comunicación y documentación.- Trabajo Social en Espacios Profesionales.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Obligatoria.- Optativa.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Demanda, mercado de trabajo: mediación judicial.- El título capacita para la mediación escolar y comunitaria (ámbito educativo).- Ámbito de Justicia: Justicia juvenil.- Mediación familiar con menores infractores.- Nuevos ámbitos de intervención: Mediación Familiar y Mediación Comunitaria.- Referencia a la mediación el ámbito de las drogodependencias.

Gráfico n.º 22
Universidad: Salamanca
Denominación: Título de Graduado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad.- Conocimiento, análisis y comprensión de las diversas instituciones jurídicas que integran el Derecho de Familia.- Adquirir competencias de comunicación y reflexión.- Ser responsable en el ejercicio e su función y e las relaciones individuales, familiares, sociales y de grupo en el que intervega.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- No se describen en las materias específicas de Mediación.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Conflicto psicosocial y Mediación.- El Trabajo Social en los procesos de Mediación.- Derecho de Familia.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Optativa.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Se cita la Mediación en las funciones del trabajador social.

Gráfico n.º 23
Universidad: Universidad de la Rioja
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Capacidad de análisis y síntesis.- Se asumen las competencias genéricas y específicas del libro blanco.- Se especifican en cambio las competencias transversales, previas al aprendizaje, pero en ningún caso se hace referencia explícita o implícita a la Mediación.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- No se contemplan.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Habilidades Sociales y de Comunicación.- Trabajo Social con Individuos y Familias.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- Optativa y obligatoria.
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- No se han encontrado.

Gráfico n.º 24
Universidad: Lleida
Denominación: Título de Grado en Trabajo Social

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">- Saber interactuar eficazmente con las personas, mostrar empatía y capacidad de mediación en la resolución de conflictos.- Habilidades en las relaciones interpersonales.
CONTENIDOS Y RESULTADOS APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none">- Realizar planes de trabajos individuales y familiares: planteamiento, comunicación y negociación.
ASIGNATURAS
<ul style="list-style-type: none">- Mediación y Resolución de Conflictos.- Habilidades sociales y de comunicación en Trabajo Social.- Psicología, Educación y Comunicación.- Practicum III.
CARÁCTER
<ul style="list-style-type: none">- . Obligatoria, básica y optativa
OTRAS REFERENCIAS: ÁMBITOS
<ul style="list-style-type: none">- Se hace referencia a la Mediación en el practicum.- Las referencias generales (funciones, campos o sectores de actuación son compartidas con el la propuesta de título de grado de la Conferencia de Directores de Trabajo Social).

SEGUNDA PARTE

Trabajo de Campo

CAPÍTULO VI

Metodología y Diseño de la Investigación

6.1. Proceso Metodológico

La presente investigación pretende impulsar y estimular la innovación docente, vinculando la docencia con el entorno social. La investigación, por tanto, responde al interés de las universidades en general y en particular de las Escuelas Universitarias y Facultades donde se imparten los estudios de Trabajo Social. Se sitúa en el marco teórico de la modernidad y las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, que centran su prioridad en la calidad de la enseñanza, en la adecuación de las planes de estudio a la realidad social del mercado laboral y en definitiva a la evaluación de la formación que se imparte como respuesta óptima a estas exigencias.

Actualmente la enseñanza superior europea en la que incluimos la española, se encuentra en período de transformación, derivada de la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, como se está plasmado en la configuración de los nuevos títulos de grado de Trabajo Social. Este proceso supone, ciertos cambios, en cuanto a la formación del alumnado, así como en la forma en que la formación es adecuada al mercado de trabajo y a la realidad social. Por eso esta reforma hace hincapié en que cada ciudadano desarrolle una gama de competencias y habilidades que le permita desempeñar de forma eficaz su formación en la incorporación al mundo laboral, cada vez más dinámico y flexible y que permite al futuro titulado ser un agente activo de la sociedad del conocimiento.

En este contexto del Espacio Europeo de Educación Superior, se trata de una investigación que pretende ofrecer un conocimiento lo más aproximado posible a la realidad de la mediación familiar para su incorporación en los planes de estudio para los futuros graduados en Trabajo Social, de sus necesidades de formación de grado y especializada, para obtener la acreditación correspondiente para el ejercicio profesional de la Mediación. Por ello, dado los cambios sociales que subyacen en las familias, la pluralidad de formas y lo novedoso del tema, se ha optado por un estudio longitudinal en el que se combina la metodología cuantitativa y cualitativa, mediante la técnica de la encuesta (cuestionarios a profesionales y alumnos/as, entrevistas a expertos, etc.). De este modo, a la par que se asegura la representatividad estadística de los resultados obtenidos, se estudia la evolución en el tiempo y los cambios producidos en la formación de los trabajadores sociales en las últimas reformas de los Planes de Estudio de Trabajo Social.

Esta metodología resulta útil para conocer el sistema de enseñanza. Desde hace varias décadas se vienen utilizando en los estudios de investigación y tesis doctorales de nuestro país y del entorno europeo.

Cuando se trata de evaluar la formación de una profesión, en este caso la de la Mediación Familiar y en particular los trabajadores sociales como posibles mediadores, la información sobre las distintas situaciones de cuantos salen de las universidades o están en proceso de finalizar sus estudios y de aquellos que ejercen la actividad profesional en la práctica, constituyen elementos fundamentales para la evaluación y el análisis. La encuesta, ofrece ventajas, como la de informar sobre la situación del sector en cuanto a su formación, los déficit formativos de los planes de estudio, sus resultados dan una información fundamental para poder paliar las deficiencias y ofrecer una formación de calidad y acorde a las exigencias de las demandas sociales desde los estudios de Trabajo Social que habiliten y capaciten con calidad a los alumnos/as en su futuro rol de mediadores. Este método, informa también de las demandas de los discentes, profesionales y expertos sobre la formación y por tanto, muestra ventajas que justifican el trabajo.

Los contenidos de esta segunda parte, se estructuran en el capítulo sexto, denominado Proceso Metodológico, que incluye, la definición del problema a estudiar; los objetivos planteados en la investigación; los aspectos metodológicos utilizados en el proceso de investigación desarrollado como universo, definición de las variables utilizadas, el procedimiento seguido, diseño y elaboración de los cuestionarios, tabulación e interpretación de los datos. Dentro de este capítulo, se dedica un apartado al análisis de los datos, interpretación de los mismo y conclusiones de los resultados, en le que se exponen los resultados obtenidos en relación con la formación de los trabajadores sociales en mediación, conforme a las variables estudiadas. En el siguiente apartado, Discusión de Resultados, y sobre la base de los objetivos planteados, se ofrecen los perfiles de los mediadores, que tienen un mejor ajuste con las necesidades de formación en mediación del mercado laboral. Para finalizar, se exponen las conclusiones a las que se han llegado con relación al tema central de la investigación, así como, algunas reflexiones y líneas de investigación de futuros temas que se suscitan a partir del presente trabajo en las áreas de Mediación y Trabajo Social.

Para la realización del análisis estadístico hemos utilizado el programa informático S.P.S.S. en la última versión 17.0 que nos ha permitido realizar las

estadísticas descriptivas, medias, sumas ponderadas, tablas de contingencias, gráficos, nivel de significación, etc.

En síntesis, el actual esfuerzo de adaptación de los Planes de Estudios al Espacio Europeo de Educación Superior, según la Declaración de Bolonia, exige unas bases científicas sobre las que apoyarse, lo que aporta nuevas razones a la investigación sobre mediación y nuevas competencias que demandan la realidad social y el mercado de trabajo. Se pretende que las universidades formen a las personas, no sólo en la adquisición de conocimientos especializados, sino también en habilidades, actitudes y competencias genéricas o transversales comunes a todos los grados. De este modo, las competencias van más allá de los conocimientos estáticos y engloban un amplio abanico de saberes, y su inclusión en el currículum de los programas de formación de mediación, juega un papel fundamental para dotar al futuro titulado en Trabajo Social de herramientas útiles para manejarse en las diversas situaciones.

6.1.1. Definición del problema

La dinámica misma de la proliferación de mediadores y la aparición de doce leyes autonómicas de Mediación Familiar, junto con la tendencia a legitimar a la misma como estrategia efectiva para la resolución de conflictos, han ido cristalizando en un interés creciente por la formación en mediación en Trabajo Social, al ser los trabajadores sociales uno de los sectores tipificados en las normas como diana para el ejercicio de la profesión.

Preocupados por estos y otros temas, el interés se va concretando en las hipótesis:

- Ante la proliferación de varias profesiones sociales para el ejercicio de la mediación y la escasez de formación especializada, los titulados en Trabajo Social, tienen dificultades para registrarse como mediadores profesionales, derivado de la escasa o insuficiente preparación según las exigencias específicas de los registros públicos constituidos al efecto.
- Esa apreciación, de confirmarse, cuestiona, entre otros factores, la adecuación de la formación recibida en la Universidad y necesita ser revisada y/o incorporada a los nuevos Planes de Estudio de Grado.
- Los actuales planes de estudio de grado y postgrado de Trabajo Social incluyen entre sus competencias y resultados de aprendizaje, la capacitación para el ejercicio profesional de la mediación familiar.

Ante estas circunstancias, parece necesario, poner a prueba estas hipótesis para, si se confirmaban, adoptar de inmediato las medidas correctoras oportunas y tenerlas en cuenta en las inminentes reformas de los planes de estudios, lo que resulta especialmente interesante, teniendo en cuenta que en estos momentos está finalizando el período de adaptación al Espacios de Educación Superior de los estudios vigentes en las universidades españolas.

La situación descrita ha venido planteando interrogantes como la adecuación de las guías docentes y de los módulos o materias que constituyen los nuevos planes, las demandas derivadas de los continuos cambios sociales en materia de familia, el aumento de los conflictos, que quizá reclaman también la modificación y actualización de las enseñanzas que actualmente imparten las universidades.

El problema se aborda desde la perspectiva del proceso educativo, la trayectoria formativa personal se ensancha con la trayectoria curricular y ambas concluyen en las trayectorias profesionales. En este sentido, los cambios sociales en la familia, la formación y el ejercicio profesional están necesariamente interrelacionados.

Por otra parte, en el actual contexto contemporáneo caracterizado por la falta de comunicación, la demanda de profesionales que resuelvan conflictos entre las partes por medio del dialogo y el entendimiento entre las mismas está en aumento, extendiéndose en todos los ámbitos y contextos.

Nos hallamos ante un fenómeno generalizable a toda Europa y América del Norte que fueron pioneros en la profesionalización de la conflictología y resolución de conflictos. En España, la mediación tiene una importancia central dado el cariz incipiente de la incorporación de estas técnicas a los Servicios de Bienestar Social, el aumento de las rupturas y separaciones, las nuevas formas de familia que exigen respuestas por parte de la sociedad y por la creciente demanda de intervención social orientada a la comunicación y la resolución de conflictos en general.

En el caso de la denominada “Mediación Familiar” en España, es fácilmente observable la adopción de unas motivaciones teórico-prácticas alejadas de las propuestas Europeas y Norteamericanas, de las fuentes originales, de las investigaciones ya realizadas y en ocasiones, con una clara intencionalidad de discernir el Trabajo Social Familiar de la Mediación Familiar, como dos campos de estudio que aunque homónimos se delimitan como separados y/o de especialización, debido fundamentalmente a la falta de adecuación de los planes de estudio a las exigencias de la normativa para el ejercicio de la mediación.

En el proceso de asentamiento e integración de las practicas y la intervención social con familias, el Trabajo Social puede ocupar un papel central y en particular los Trabajadores Sociales como agentes mediadores entre las partes en conflicto. Como decimos, estos cambios, están incidiendo en los últimos años, en los ajustes y desajustes entre la enseñanza que se recibe por parte de la Educación Superior en Trabajo Social y los requerimientos del mercado de trabajo para el acceso al campo profesional de la mediación.

Ante esta problemática, se nos plantea la necesidad de llevar a cabo una investigación que permita conocer el estado de la cuestión y encontrar respuestas que nos permitan, por un lado un conocimiento exhaustivo de la trayectoria de la mediación familiar en España, su marco disciplinar, las teorías y el contexto que lo sustenta, la normativa que regula el tema, la situación de la formación de los trabajadores sociales para abordar estas demandas y por otro, determinar los elementos de mejora, reforma o modificaciones pertinentes para solventarlo. Así de forma más específica, nos interesa conocer la formación de los trabajadores sociales en conflictología y las exigencias de la práctica.

Para ello y ante el reducido número de investigaciones específicas y rigurosas en España sobre la interrelación entre la Mediación Familiar y el Trabajo Social, así como lo novedoso del tema y el auge del mismo en un futuro inmediato, como consecuencia de los avances jurídicos y sociales, nos motiva a desarrollar la presente investigación, conscientes de las dificultades derivadas de lo novedoso del tema y la escasa producción científica hasta el momento.

Por último esta investigación, se pretende analizar las competencias necesarias para el desarrollo del Trabajo Social en el abordaje de la Mediación Familiar. Con los datos que se obtengan, se podrá convertir en un instrumento válido para la configuración de los nuevos planes de estudio y de cuantos en su actividad investigadora lo requieran.

6.1.2. Objetivos

Cuando nos referimos a los objetivos de esta investigación, estamos definiendo los resultados que esperamos obtener como fruto de nuestra actuación. Por tanto, los objetivos se fijan hoy, pero los resultados los obtendremos a medio plazo, cuando se incorporen los resultados a la realidad social. Como la intención de este estudio es mejorar la formación de la mediación, consideramos que al conocer el desarrollo de la

adquisición de competencias de aprendizaje, podremos diseñar una formación acorde con las exigencias del mercado y la práctica. Pero ante nuestro deseo de tratar de dar respuesta a los interrogantes abiertos en sus hipótesis de partida, en la presente investigación nos hemos planteado el siguiente objetivo general:

Conocer las distintas concepciones teórico-conceptuales, el contexto y los ámbitos de intervención sobre la mediación Familiar en España, para incorporar estas propuestas y saberes a la formación de los futuros trabajadores sociales en general y a los nuevos planes de estudio de grado que se están reformando en la actualidad en particular.

De forma más concreta, describiremos aquellos aspectos relativos a la mediación familiar que conciernen a los trabajadores sociales para su trayectoria académica y profesional.

Para lo cual vamos a acotar el campo de estudio, concretar nuestras propuestas y establecer los siguientes objetivos:

1. Identificar cuáles son las competencias que los alumnos universitarios de Trabajo Social necesitan entrenarse para el adecuado ejercicio profesional de la mediación.
2. Conocer en qué grado las universidades que ofertan los estudios de Trabajo Social les permiten a los estudiantes adquirir estas competencias.
3. Valorar las necesidades formativas de los estudios de Trabajo Social en materia de mediación conforme a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior.
4. Determinar el papel que desempeña el Trabajo Social en la formación en Mediación Familiar.

6.1.3. Hipótesis

Los cambios sociales que subyacen en la familia y la sociedad en general, exigen una formación de calidad impartida desde las universidades y una respuesta óptima desde la intervención del Trabajo Social. Asimismo el Trabajo Social, en el desarrollo de las nuevas competencias de los actuales estudios de grado, necesita conocer la génesis y desarrollo de estos procesos para incorporarlos en el nuevo perfil profesional y exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior.

Es necesario conocer las competencias profesionales para el ejercicio de la Mediación Familiar, para incorporar estos conocimientos en la elaboración de los Estudios de Grado en Trabajo Social.

6.1.4. Metodología

Dada la complejidad de definición de los conceptos que nos sirven de objeto de estudio y su uso equivoco en nuestro país, se hará necesario un primer análisis bibliográfico, para validar las categorías de análisis, utilizando básicamente fuentes secundarias, como son las publicaciones científicas al respecto tanto Nacionales como Internacionales, la normativa vigente y las páginas web o portales de información.

Atendiendo al objetivo de investigación, y al tipo de diseño, el procedimiento de recogida de información sobre la valoración de las competencias generales y específicas y habilidades sociales del mediador a profesionales en ejercicio y alumnos/as de último curso ha sido el cuestionario, con preguntas cerradas. Previamente para validar estas competencias y habilidades se consultó con los expertos y profesionales en ejercicio, la adecuación de estas competencias y habilidades al perfil del mediador, y se realizaron *pretest* a modo de ensayo para comprobar la adecuación en la formulación de las preguntas y las impresiones iniciales de los profesionales en ejercicio.

En cuanto a la elaboración del cuestionario, tiene carácter individual y autoadministrado (es decir, lo rellena la propia persona encuestada). La mayoría de las preguntas fueron cerradas, debido a las características del objeto de estudio. Al tratarse de competencias y habilidades sociales de mediador, de difícil acceso, se ha considerado oportuno ofrecer estas preguntas de forma cerrada, según la información proporcionada por los expertos y los mediadores en ejercicio, para que puedan seleccionar y discriminar su importancia para la formación de la mediación, y de paso, conocer cuál es el grado de información de estos sectores al respecto de estas cuestiones. Para la organización de las preguntas el cuestionario seguimos las aportaciones de García Ferrando (1999) y hemos considerado tres aspectos: el logro de una introducción apropiada, la transición fácil y razonable de un tema a otro y la formulación de una adecuada conclusión. En definitiva hemos seguido la denominada “secuencia del embudo”, que indica que el ordenamiento de preguntas va desde lo más general a lo más específico. Uno de los principales objetivos que se tratan de lograr con la secuencia del embudo es impedir que las primeras preguntas del cuestionario condicionen o sesguen las respuestas de las preguntas que vienen a continuación.

Posteriormente se realizaron entrevistas a expertos en la formación de Mediación y del Trabajo Social, para verificar las competencias y validar la encuesta y técnicas de investigación, que informarán de las claves de las prácticas sociales en los

escenarios cotidianos y sobre todo servirá como complemento técnico a la información obtenida de las encuestas.

En definitiva, en este trabajo de investigación, que es quizá el más importante en la vida académica, se aplicará una metodología cualitativa y cuantitativa, con distintas técnicas de investigación cualitativa como la entrevista a expertos, análisis documental y cuantitativa (encuestas, análisis de variables, análisis estadísticos, etc.) para de esta forma aportar a la producción teórico-científica de la Formación en Mediación para el Trabajo Social en nuestro País, siguiendo los referentes teóricos con rigurosidad y con los necesarios fundamentos científicos en paralelo con la Mediación Familiar y el Trabajo Social en los países con practicas sociales mas avanzadas.

6.1.5. Elaboración del Cuestionario

Una de las técnicas que se ha seleccionado en esta investigación para lograr adecuadamente sus objetivos ha sido el cuestionario. Éste está inspirado en el que se aplicó en el proyecto de investigación nacional para la elaboración del **Libro Blanco de Trabajo Social**, precisamente porque este documento supone la base actual para la elaboración de los títulos de grado en Trabajo Social, al tratarse del referente básico para la elaboración de los planes de estudio y tiene definidas el catálogo de competencias del título, que resultan de gran utilidad para aplicar los resultados. Se ha pedido a los encuestados que determinen en qué medida poseen las competencias necesarias (estudiantes) y qué resultados de aprendizaje requiere el trabajo actual o mercado de trabajo (mediadores profesionales). Otro aspecto evaluable es en qué medida ha entrenado el alumno/a que finaliza los estudios de Trabajo Social en estas competencias.

Se trata de un cuestionario formado por 15 preguntas relativas a las competencias generales y específicas, asignaturas y habilidades sociales. Los primeros apartados son descriptivos y de identificación (sociodemográficos), en los que el participante identifica su género, edad, situación laboral actual, el sector al que pertenece, y en el caso de los profesionales, el ámbito de intervención y centro en el que trabaja. La parte central, se centra en la valoración de las competencias genéricas y específicas y de las habilidades sociales. En ambos casos se les ha pedido en el cuestionario que valoren cada una de las competencias y habilidades con la valoración de 1 a 4, siendo 1 nada importante, 2 poco importante, 3 bastante importante y 4 muy importante. Al finalizar cada uno de los ítem, se ha dejado un espacio en blanco para

que expongan aquellas habilidades o competencias que consideran imprescindibles y no se encuentran cotejadas en el listado expuesto. Se ha introducido alguna pregunta abierta en relación a las asignaturas, que posteriormente se ha codificado elaborando una matriz. La razón de esta pregunta abierta, se debe a la dificultad para plasmar en una misma pregunta todas las asignaturas de la carrera, así como las diferencias de criterio y planes de estudio entre los antiguos titulados y los actuales.

Posteriormente y una vez valoradas las competencias y habilidades, al finalizar cada listado, se pide al encuestado que discrimine las cinco competencias y/o habilidades que consideran más importante de mayor a menor, para facilitar la selección e interpretación de los datos, en caso de empate en las medias, siendo la primera o competencia n.º 1 la más valorada y la 5, la que menos. Aunque las cinco seleccionadas, representan en sí, las más importantes que selecciona el encuestado/a.

Por otra parte, nuestra encuesta recoge información sociodemográfica de los encuestados, y sobre la situación laboral en el caso de los mediadores profesionales en ejercicio.

En el anexo número 1 se adjunta el modelo de cuestionario.

Participantes:

Los sujetos consultantes de esta investigación son:

- Los estudiantes de último curso de la Diplomatura de Trabajo Social, en la Universidad Complutense de Madrid.
- Los mediadores profesionales con titulación de origen en Trabajo Social, que realizan su actividad profesional en la Comunidad de Madrid.
- Los profesionales expertos en formación para el Trabajo Social y la Mediación.

Los criterios para la selección de los sujetos participantes, se basaron en la facilidad de abordaje y el buen acogimiento de las indagaciones. El criterio de inclusión se basó en los estudiantes que accedieron a la Universidad durante varios días al azar. Para ello, asistimos previamente a las asignaturas troncales de Política Social de tercer curso, Servicios Sociales y Trabajo Social con grupos, para así poder alcanzar el máximo número posibles de encuestados. Estas asistencias a las asignaturas se realizaron durante varios días, en distintos horarios, durante un período de dos semanas. Todos los asistentes, aceptaron con agrado participar en la investigación.

El cuestionario al sector de los alumnos/as, se realizó en las aulas de cada curso durante la segunda quincena de mayo de 2009, coincidiendo con la finalización del curso académico, con el objetivo que los alumnos contestaran con la experiencia educativa de haber cursado la totalidad de las asignaturas de la carrera, siendo en esta circunstancia inminentes egresados. La encuesta se realizó bajo la supervisión y proceso explicativo previo por parte del investigador. A pesar de la elección de cuestionario auto-rellenado por los alumnos, el investigador se encontraba presente durante todo el proceso de cumplimentación del cuestionario para la resolución de dudas individuales y grupales. En el caso de los mediadores profesionales fueron enviados por correo electrónico a sus direcciones y por correo postal a sus respectivos centros, para la cumplimentación individual.

Por las características de la Mediación Familiar en España, hemos definido un único perfil para los mediadores, en este caso mediadores familiares, ya que la normativa vigente y el desarrollo profesional se están desarrollando desde este ámbito, aunque entendemos que estos con una especialización técnica adecuada pueden desarrollar su actividad en distintos ámbitos de actuación.

En cuanto a la selección de los participantes mediadores, el criterio se basó en lo tipificado en las leyes autonómicas de la Mediación, y concretamente al centrarse este trabajo de campo en el ámbito de la Comunidad de Madrid, lo tipificado al respecto en la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid que en el art. 6.2 explicita que: “podrán inscribirse en el Registro de Mediadores de la Comunidad de Madrid, quienes cumplan con los requisitos previstos en esta Ley, que son, estar en posesión de un título universitario de grado con validez en territorio nacional, y acreditar acciones formativas teórico-prácticas específicas de mediación”. Según nuestra consulta en las diferentes fuentes (Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid e Unión Interprofesional de Colegios Profesionales de Madrid) no existe aún un registro oficial público por parte de la Comunidad de Madrid, a la espera del desarrollo del Reglamento de la Ley, que establecerá el citado registro y sus requisitos de acceso. Mientras tanto, y conforme a lo establecido en el art. 6 de la Ley 1/2007: “Los colegios profesionales podrán colaborar en la gestión del Registro de Mediadores Familiares dependiente de la Dirección General competente en materia de familia, mediante la creación de registros auxiliares. En este caso, los profesionales colegiados deberán acceder al Registro a través de su

colegio profesional de referencia”. Por estas razones, para seleccionar a estos participantes hemos accedido al Registro Público de Mediadores para el año 2009 del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Madrid, y a Listado Oficial de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid para el año 2009, editado por la Unión Interprofesional de asociación de colegios profesionales de la Comunidad de Madrid.

Una vez obtenidos estos listados con todo el universo de mediadores, se procedió a enviar por correo electrónico el cuestionario, según las direcciones proporcionadas por estas entidades a todos los mediadores que aparecen en el registro. De esta forma se han obtenido un total de 20 cuestionarios. Posteriormente, para reforzar la validez y tamaño de la muestra, nos pusimos en contacto con la Asociación Madrileña de Mediadores y la Empresa “Espacios de Mediación”. Ambas convocaron a todos los mediadores, la primera quincena de septiembre para realizar la encuesta. Asimismo, en la segunda quincena de septiembre, y con el objeto de seguir completando la muestra, acudimos a entrevistarnos con el Director Técnico de la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado de la Comunidad de Madrid D. Emiliano Martín. El cual, nos puso en contacto con seis centros de apoyo a las familias de Madrid, que tienen mediadores profesionales en ejercicio, con un total de 12 mediadores de los siguientes centros de apoyo las familias:

- CAF nº 1: Centro, Arganzuela, Chamberí y Moncloa.
- CAF nº 2: Ciudad Lineal, Hortaleza, San Blas y Barajas.
- CAF nº 3: Latina, Carabanchel y Usera).
- CAF nº 4: Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Villaverde.
- CAF nº 5: Salamanca, Retiro, Vicálvaro y Moratalaz.
- CAF nº 6: Chamartín, Tetuán y Fuencarral.

Enviamos por correo el cuestionario a los mediadores de estos centros personalmente, suponiendo un total de diez encuestados.

6.1.6. Determinación del Universo, Muestra y margen de error

El universo tiene como características en común que todos los encuestados, tienen como titulación de origen Diplomado en Trabajo Social y se encuentran ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Dentro del conjunto de Escuelas Universitarias y Facultades que imparten estudios de Trabajo Social en España, se ha elegido la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, al ser la única Universidad Pública representativa que imparte esta formación en el ámbito territorial donde se ubica esta investigación, es decir, la Comunidad de Madrid.

Se ha considerado como universo todos los alumnos/as de tercer curso, en el último mes del curso, al tratarse de los alumnos/as con mayor trayectoria académica a la hora de evaluar y analizar los contenidos al tener un número de créditos suficientes cursados. Al tratarse de estudiantes que se encuentran en el último mes de sus estudios y que han cursado todas las asignaturas, podemos considerar a los mismos como inminentes egresados en Trabajo Social y en consecuencia, se encuentran en condiciones objetivas de evaluar los contenidos de la Diplomatura. En la investigación, se utilizará la totalidad de los sujetos que conforman el universo.

Asimismo, en el apartado profesional o de los Mediadores de la Comunidad de Madrid, se ha considerado como universo, todos los mediadores familiares profesionales en ejercicio cuya profesión de origen es Trabajo Social, que se encuentran registrados en el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Madrid y en la Unión Interprofesional de Asociaciones Profesionales (en el caso de los que ejercen de forma libre o autónoma la profesión). Como hemos explicado, actualmente no existe un registro oficial constituido al efecto por la Consejería de Familia, tal y como tipifica la ley, debido a que esta pendiente de aprobación el Reglamento que ordena estas cuestiones. Esto implica, que mientras que se aprueba el Decreto Oficial, compete a los colegios profesionales de origen, registrar a los mediadores en ejercicio.

Debido a la movilidad de los mediadores e inestabilidad profesional, aunque se utilizará también la totalidad de los sujetos que conforman el universo, se ha realizado el cálculo del tamaño de la muestra.

El tipo de muestreo empleado para los mediadores, es el aleatorio simple o al azar, es decir, todos los sujetos del universo tendrán la misma posibilidad de ser elegidos.

El universo de los mediadores profesionales es de un total de 343 mediadores registrados en la Comunidad de Madrid. En la distribución por género encontramos que 294 son mujeres (75.72%) frente a 49 hombres (14.28%) Este universo se desglosa en los siguientes sectores profesionales:

- Abogados.....	210
- Psicólogos.....	66
- Trabajadores Sociales.....	49
- Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.....	8
- Licenciado en Filosofía y Letras.....	1
- TOTAL	343

Fuente: Unión Interprofesional de la Comunidad de Madrid. Asociación de Colegios Profesionales. Listado Oficiales de peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid 2009.

El universo de trabajadores sociales según el listado oficial publicado por el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales es e un total de 104 personas, si tenemos en cuenta además de los peritos profesionales (49), aquellos que se encuentran inscritos en el colegio y realizan su actividad para terceras personas o cuenta propia (55).

Universo total de mediadores con profesión de origen Trabajo Social: 104.

A continuación procederemos al análisis del error conforme al Universo y Muestra seleccionados.

MÁRGENES DE ERROR DE LA MUESTRAS DE ALUMNOS Y DE MEDIADORES

Teniendo en cuenta que el muestreo empleado es el aleatorio simple y considerando que $P = Q$, cuando el porcentaje de cada categoría en la población ronda el 50%, el margen de error en los participantes alumnos/as y mediadores profesionales es el siguiente:

Margen de error: Alumnos

Tomando como población el total de alumnos de 3º (611) y siendo el número total de entrevistas 220, con carácter general y para un nivel de confianza del 95%, y siendo, en el caso más desfavorable, $P = Q$ [50%], el margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 5,29 \%$ (error teórico máximo asumido para las inferencias poblacionales).

Tomando como población el total de alumnos de 1º, 2º y 3º (1267) y siendo el número total de entrevistas 220, con carácter general y para un nivel de confianza del 95 %, y siendo, en el caso más desfavorable, $P = Q$ [50%], el margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 6,01$ % (error teórico máximo asumido para las inferencias poblacionales).

Margen de error: Mediadores.

Tomando como población el total de mediadores con profesión de origen Trabajo Social (104) y siendo el número total de entrevistas 32, con carácter general y para un nivel de confianza del 95 %, y siendo, en el caso más desfavorable, $P = Q$ [50%], el margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 14,48$ % (error teórico máximo asumido para las inferencias poblacionales).

Tomando como población el total de mediadores con profesión de origen trabajo social (343) y siendo el número total de entrevistas 32, con carácter general y para un nivel de confianza del 95 %, y siendo, en el caso más desfavorable, $P = Q$ [50 %], el margen de error para el conjunto de la muestra es de $\pm 16,52$ % (error teórico máximo asumido para las inferencias poblacionales).

Seguidamente exponemos la tabla de resultados de las Estimaciones de Proporciones para esta población.

Tabla n.º 1 Cálculo del margen de error

ESTIMACIÓN DE PROPORCIONES en población finita: Precisión (margen de error)						
	Z	p	q	N	n	d
Nivel de confianza		Proporción esperada	1 - p	Tamaño población	Tamaño muestra	Precisión
ALUMNOS						
95%	1,96	0,5	0,5	611	220	0,05290
95%	1,96	0,5	0,5	1267	220	0,06009
MEDIADORES						
95%	1,96	0,5	0,5	104	32	0,14484
99%	1,96	0,5	0,5	343	32	0,16520

$$d = \sqrt{[(N - n) \cdot Z^2 \cdot p \cdot q / ((N - 1) \cdot n)]}$$

6.2. Descripción de las Variables Utilizadas

En general las variables presentan, tomadas separadamente, dos características fundamentales: ser observables de algo y ser susceptibles de cambio o variación con relación al mismo objeto o diferentes objetos. Pero si se consideran aisladamente, ofrecen la particularidad de presentarse a la observación vinculadas en su variación unas a otras, según diversos tipos de relaciones.

Las variables de análisis se vertebran en dos grandes bloques. Uno que se refiere al posicionamiento estructural de los participantes, que incluye las características sociodemográficas, la situación actual del sujeto, y la universidad de referencia y, un segundo bloque, referido a la descripción de los contenidos específicos para la adquisición de las competencias necesarias en el ejercicio de la Mediación en los estudios de Trabajo Social, conforme a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, es decir, las referidas a las competencias generales, específicas, habilidades sociales y asignaturas específicas de mediación. A continuación describimos estas variables con mayor minuciosidad.

6.2.1. Posición estructural del grupo estudiado (Bloque I)

1. Variables Sociodemográficas, que enmarcan a los sujetos en un contexto sociocultural específico:
 - Edad.
 - Género.
 - Situación profesional actual.
 - Universidad donde cursa o curso los estudios.
 - Curso en el que se encuentra matriculado (solo para los sujetos alumnos/as).

2. Espacio profesional, en el caso de los segundos sujetos, es decir, los participantes mediadores profesionales en ejercicio, hemos añadido las siguientes variables:
 - Ámbito donde desarrolla la actividad profesional.
 - Sector de intervención.
 - Titulación de origen.
 - Formación general y especializada en Mediación.

6.2.2. Conocimientos, Contenidos, Competencias y Habilidades necesarios para el ejercicio de la Mediación (Bloque II)

3. Competencias generales. Para formar a los mediadores conforme a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, es necesario conocer los conocimientos y resultados de aprendizaje comunes a todo el título de grado en relación a mediación y conflictología.
4. Competencias específicas. También es necesario para impartir una formación de calidad, conocer los resultados específicos que debe adquirir en su dominio el alumno/a al finalizar su proceso de formación en mediación.
5. Asignaturas. Teniendo en cuenta las circunstancias descritas, es necesario establecer unas asignaturas con unos contenidos acordes a los contenidos psicológicos, sociológicos y jurídicos necesarios para el aprendizaje en la materia.
6. Habilidades Sociales. Según el informe tunning y el libro blanco de Trabajo Social, la adquisición de competencias también implica un saber hacer, es decir, capacitar para la destreza o grado de competencia que un mediador debe entrenar para ejecutar sus actuaciones de forma óptima.

Las variables que hemos relacionado con la formación para la adquisición de competencias en mediación, han sido medidas a través de un cuestionario (ver anexo).

6.3. Procedimiento

En esta investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta como metodología básica. En concreto, se ha utilizado una encuesta situacional y a los estudiantes de Trabajo Social de último curso y a los mediadores profesionales en ejercicio.

6.3.1. Proceso realizado

El proceso del trabajo realizado ha sido el siguiente:

- Se ha presentado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Complutense, explicando los contenidos de la investigación y la encuesta y los permisos correspondientes.
- Selección y búsqueda de los listados de las promociones correspondientes a las estudios de Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid y consulta con los colegios profesionales de Psicólogos, Trabajadores Sociales, Abogados,

Politólogos y Sociólogos, así como con la Consejería de Familia de la Comunidad de Madrid.

- Comprobación de la vigencia de los datos.
- A continuación se fijó un número de identificación a cada estudiante, mediante una tabla de número aleatorios. Asimismo, se cumplimentó la identificación del encuestado del cuestionario para evitar posibles errores y se firmó la autorización para la utilización de los datos.
- Para conocer el universo y características de los mediadores concertamos entrevista con los responsables técnicos de la Administración Regional y con las Organizaciones Profesionales que ordenan las profesiones de origen.
- El paso siguiente fue contactar con los distintos centros de la comunidad de Madrid, donde desarrollan su actividad los mediadores profesionales con las personas del universo y concertar las entrevistas.
- Una vez obtenidos los listados y direcciones se procedió al envío del cuestionario por correo postal y electrónico.
- Posteriormente se realizaron entrevistas con expertos en la formación de la mediación, para validar la viabilidad de las preguntas del cuestionario, y la adecuación a las habilidades y competencias requeridas para el ejercicio de la Mediación.
- El trabajo de campo consistió en realizar la encuesta a los sujetos identificados. Que reúnen las características específicas determinadas en el universo.
- Tras realizar el trabajo de campo, se procedió a la depuración y tabulación de los datos mediante el programa SPSS17 (última versión).
- Por último se realizó el cruce de variables más significativas, analizando los datos obtenidos para la elaboración del informe final de los resultados. Posteriormente se procedió a la interpretación y conclusiones de los mismos.

6.3.2. Plan de trabajo

El plan de trabajo consta fundamentalmente de dos fases:

- En la primera fase se procedió a las entrevistas y cuestionarios preliminares o *pretest* para configurar con mayor rigurosidad y adecuación las encuestas. También se realizó entrevistas con expertos para contrastar la validez y veracidad de la encuesta.

- En la segunda fase, que se realizó en durante el año 2009, con las promociones 2008/2009 durante los meses de mayo, junio y julio de 2009. En cuanto a los mediadores se realizó en dos períodos (mayo-junio y agosto y septiembre).

De este modo se pretende obtener una visión sistemática de la visión de los titulados acerca de la adecuación y calidad de la formación obtenida en relación a la mediación, comparando la visión desde la óptica de los profesionales de la mediación en ejercicio, los expertos en la formación de mediadores y los alumnos/as como receptores de la citada formación, para así aproximarnos de forma integral y exhaustiva a la realidad.

El desarrollo de la investigación se ha ajustado significativamente al plan de trabajo establecido. Se organizó en las etapas y actividades siguientes.

En el siguiente cuadro, se representan las fases que se ha llevado a cabo en esta investigación.

Gráfico 25. Fases del Plan de Trabajo

FASE DOCUMENTAL	FASE TRABAJO DE CAMPO
Búsqueda y consulta bibliográfica. Análisis de la bibliografía. Análisis estadístico. Entrevistas pre-test con expertos.	Descripción del diseño de la investigación. Realización de cuestionarios y entrevistas a expertos. Codificación de los datos. Interpretación de los resultados.
FASE DE CONCLUSIONES E INFORME	
<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados. - Verificación o refutación de las hipótesis. - Discusión de los resultados. - Redacción del informe final. 	

Fuente: Elaboración propia

Concretamente en el trabajo de campo, el proceso metodológico se describe en el siguiente esquema-resumen:

PRIMERA ETAPA

- Producción y elaboración de los cuestionarios.
- Obtención de los listados de alumnos/as y de las informaciones preliminares.
- Localización y contactos previos o *pretest* con los futuros encuestados.

SEGUNDA ETAPA

- Trabajo de campo: ejecución de las encuestas.

TERCERA ETAPA

- Grabación y codificación de los datos obtenidos en los cuestionarios.
- Tabulación de los datos.
- Análisis de los primeros datos producción de gráficos tablas.
- Evaluación y resumen del trabajo de campo.

CUARTA ETAPA

- Cruce de variables para su interpretación y verificación de las hipótesis.
- Validación de los resultados.
- Análisis e informe sobre los resultados generales obtenidos.

CAPÍTULO VII

Análisis y Descripción de los Datos

Inicialmente se ha realizado un análisis descriptivo en función de las categorías estudiadas. Como podrá comprobarse hemos dividido en dos grupos las categorías de análisis tal y como hemos recogido en el apartado 6.2, aunque vamos a realizar una descripción más exhaustiva a fin de clarificar las dimensiones que componen cada una de estas variables. Un primer grupo lo constituye las categorías que hemos denominado “posición estructural” al referirse a categorías que nos permiten identificar las características sociodemográficas del grupo (género, edad, situación actual, etc.) y descriptivas. El segundo grupo de categorías está conformado por las referidas al contenido específico de las competencias, conocimientos (asignaturas) y habilidades, es decir, los resultados de aprendizaje que deben adquirirse tras el proceso de formación en Mediación.

7.1. Posición estructural del grupo estudiado: Participantes alumnos

En este primer grupo de categorías hacemos referencia a las características sociodemográficas y descriptivas de cada sector de participantes encuestado. El grupo de categorías comunes que se analizan son:

- Género.
- Edad.
- Situación actual.
- Universidad donde ha cursado o cursa los estudios.

En el caso de los mediadores profesionales, se analizan unas categorías descriptivas específicas, que nos permiten situar, el ámbito de actuación y el sector, donde trabajan. También en el caso de los mediadores que hayan cursado una formación específica, se solicita que indiquen donde han cursado esta formación (pregunta filtro). Concretamente nos referimos a:

- Ámbito de la Mediación donde trabajo.
- Sector o tipo de centro de Mediación.
- Formación especializada.
- Tipo de formación realizada.

7.2. Contenido específico de las competencias, conocimiento y habilidades sociales para el aprendizaje

En este segundo grupo, el abanico de competencias profesionales tanto generales como específicas, conocimientos adquiridos en las asignaturas cursadas en la carrera, y habilidades sociales descritas en este segundo grupo de categorías, fueron sometidas a estudiantes de último curso de Trabajo Social y mediadores/as profesionales. De este modo han sido definidas un total de 18 competencias generales, 30 competencias específicas y 12 habilidades sociales, dejando en ambos casos la posibilidad de completar por parte de los encuestados, aquellas que consideren relevantes y no se encuentren especificadas, como pregunta abierta. Además en nuestro cuestionario, optamos por pedir que ordenaran, del total de las competencias y habilidades definidas, cuáles eran las cinco que estimaban como más importantes.

En este segundo bloque ofrecemos una valoración de las competencias según lo definido en el Informe Tunnig (competencias generales y específicas). Ofrecemos dos clasificaciones a partir de los resultados obtenidos en nuestra encuesta. Por un lado se brinda el análisis descriptivo de cada uno de los sujetos participantes, y por otro la valoración media y las tablas de contingencia como resultado del análisis comparativo entre la valoración de las competencias y habilidades por parte de los dos participantes que fueron entrevistados (estudiantes y profesionales). Además se ordenan los resultados en función de las preferencias establecidas en el momento de ordenar las mismas. Como hemos establecido, al encontrarnos con una valoración de todas las competencias y habilidades muy altas, necesitábamos introducir una pregunta que obligara a seleccionar a los encuestados las cinco competencias genéricas, específicas y habilidades que consideraban más importantes para el ejercicio de la mediación.

Según lo expuesto hemos obtenido la siguiente valoración de las competencias y habilidades sociales que son necesarias incorporar en la formación de los trabajadores sociales:

7.2.1. Valoración de las Competencias Generales

Las competencias generales comunes en el título de grado de Trabajo Social, vinculados a la Mediación que se han valorado son las siguientes:

- Toma de decisiones.
- Trabajo en equipo.

- Habilidades para las relaciones interpersonales.
- Compromiso ético.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Conocimiento de una lengua extranjera.
- Capacidad de gestión de la información.
- Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad.
- Razonamiento crítico.
- Adaptación a nuevas situaciones.
- Motivación por la calidad.
- Probidad.
- Vocación de servicio público.
- Compromiso.
- Asertividad.
- Manejo de conflictos.
- Capacidad de análisis.

7.2.2. Valoración de las competencias específicas

Estas competencias específicas han sido clasificadas en cuatro grandes grupos, según la naturaleza de las mismas:

a) Comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación

- Entiende que es el conflicto como dimensión propia del ser humano.
- Analiza del conflicto desde una perspectiva interdisciplinar, desde u su dimensión política, antropológico, sociológica e histórica.
- Elabora hipótesis de trabajo, sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia ademada para la mediación.
- Distingue los tipos de conflicto según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes.
- Concibe el conflicto como base de toda mediación.
- Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes.

b) Capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno

- Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia.
- Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean.
- Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural.
- Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos.
- Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica.

c) Capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica

- Conoce el perfil del mediador su naturaleza y metodología.
- Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo.
- Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico.
- Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar.
- Ha alcanzado conocimientos técnico profesionales satisfactorios para el abordaje de los distintos conflictos que se presenten en su área de competencia.
- Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto.
- Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.
- Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y una alternativa extrajudicial para la regulación social.
- Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir a las partes a una solución mediada.
- Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos.

d) Fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto

- Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada.
- Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores.
- Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y , adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra.
- Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación.
- Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades.
- Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención.
- Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación.
- Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas.
- Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación.

7.2.3. Valoración de las Habilidades Sociales

Las habilidades sociales que se han valorado para adquirir destrezas en el ejercicio profesional de la mediación son:

- Habilidades de escucha activa.
- Habilidades de evaluación de intereses y necesidades.
- Habilidades de creación de confianza y afinidad.
- Habilidades para replanteamiento y reformulación.
- Habilidades relativas al manejo de la comunicación verbal.
- Habilidades relativas al manejo de la comunicación no verbal.
- Habilidades de negociación.

- Habilidades para permanecer imparcial y neutral.
- Habilidades de planeación de estrategias.
- Habilidades para identificar y analizar conflictos.
- Habilidades para fomentar credibilidad.
- Habilidades para diseñar planes temporales.

7.2.4. Valoración global de las Competencias Generales, Específicas y Habilidades Sociales

En las tablas y análisis que analizamos, se incluyen los datos correspondientes a las competencias y habilidades sociales más importantes y los datos de clasificación de cada uno a de la competencia o habilidad en la escala de valoración 1-4. Para cada uno de estos grupos de competencias y habilidades, el encuestado ha debido señalar no sólo las competencias más importantes, sino las cinco más importantes. Hacemos tres tipos de tablas, para contrastar, donde varía el criterio de clasificación, que atiende a tres posibilidades distintas:

1. Clasificación según al suma ponderada de porcentajes en las 5 competencias genéricas, específicas y habilidades sociales más importantes, es decir, la suma de los porcentajes de alumnos/as que sitúan a la categoría en las posiciones de importancia, ponderando las distintas clasificaciones, otorgando 5 puntos a la primera seleccionada, 4 puntos a la segunda, tres puntos a la tercera, dos a la cuarta y un punto a la quinta o última, para ordenar los resultados y poder proceder a la jerarquización correspondiente.
2. Clasificación según el orden de los porcentajes en las cinco competencias genéricas más importantes, para comparar la valoración anterior, con el orden de importancia otorgado a las mismas. En esta tabla ordenamos primero según el porcentaje obtenido en la primera posición, en los casos de empates o coincidencias, según el porcentaje en la segunda posición, y en tercera en caso de que se produzcan dos coincidencias.
3. Clasificación según la media de la escala de importancia genérica 1-4. En este caso tratamos de reflejar que competencias han sido seleccionados con un 1 las nada importantes, 2 poco importantes, 3 bastante importante y 4 como muy importante.

4. A estas clasificaciones se acompañan tablas, donde se discriminan por colores, los valores que están por encima de la media, de la media ponderada, y las que han sido seleccionadas en primera, segunda, tercera o cuarta posición, para facilitar el análisis comparativo.

Los resultados que hemos obtenido se muestran inicialmente para cada sector, primero para los participantes alumnos/as y segundo para los/as profesionales o mediadores en ejercicio. A continuación, se seleccionan y ordenan la valoración final y comparativa de los dos sectores entrevistados.

7.2.5. Valoración de las asignaturas y contenidos

En esta variable se analizarán las asignaturas cursadas en la Diplomatura de Trabajo Social más valoradas por los alumnos/as en cuanto a su relación con la Mediación, según su orden jerárquico en cuanto a su aplicación o relación con la misma.

En este caso, al tratarse de una pregunta abierta, primero hemos recogido todas las respuestas, para posteriormente codificar los resultados en la siguiente clasificación:

1. Asignaturas específicas de Mediación.
2. Trabajo Social de Casos.
3. Trabajo Social de Grupos.
4. Trabajo Social Comunitario.
5. Derecho.
6. Psicología.
7. Sociología.
8. Otras.
9. No contest.

7.3. Análisis de los Resultados de los alumnos/as

Los resultados que hemos obtenido en el análisis estadístico, se muestran inicialmente para cada sector de participantes (alumnos/as y mediadores/as) y, a continuación, la selección y ordenación final con la correspondiente valoración de los datos tomados de los dos sectores encuestados.

7.3.1. Resultados Bloque I: Posición estructural del grupo estudiado

Características sociodemográficas de los participantes

Tabla 2. Edad de los alumnos/as

		edad			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	198	90,0	90,0	90,0
	26-33	18	8,2	8,2	98,2
	34-41	3	1,4	1,4	99,5
	42-29	1	,5	,5	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

En referencia a la edad, en concordancia con la media de los estudiantes universitarios de la Universidad de general, y de la Universidad Complutense en particular, podemos observar el elevado porcentaje de alumnos/as en edad muy joven. El 90% de los encuestados tiene una edad comprendida entre los 18 y 25 años y solo el 10% tiene más de 25 años.

Tabla 3. Género de los alumnos/as

		genero			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mujer	183	83,2	83,2	83,2
	hombre	37	16,8	16,8	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

En cuanto al género, el 83.2% son mujeres, frente al 16.9% de hombres. Nos encontramos con un perfil de alumnos/as eminentemente femenino.

Tabla 3. Situación laboral de los alumnos/as

		situacion			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	en desempleo	127	57,7	57,7	57,7
	en activo	61	27,7	27,7	85,5
	otras	32	14,5	14,5	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

En referencia a la situación profesional de los encuestados, la situación es la siguiente. El 57.7% se encuentra en desempleo, es decir, tiene como actividad habitual, cursar los estudios de Trabajo Social. Solo el 27.7% se encuentra en activo. Finalmente el 14.5% se definen en otras situaciones (becario, trabajos esporádicos sin alta laboral, cuidados de hijos/as, etc.).

Tabla 4. Universidad de origen profesionales alumnos/as

		universidad			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	complutense	216	98,2	98,2	98,2
	uned	3	1,4	1,4	99,5
	pontifica de comillas	1	,5	,5	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

En relación a la universidad donde cursan sus estudios, el 100% de los participantes cursa los estudios de Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid. El porcentaje de alumnos/as que señalan otras universidades (1.9% del total) se refieren a aquellos que han cursado otras titulaciones anteriormente. En este caso han estudiado anteriormente en la Universidad Nacional de Educación a Distancia un 1.4% y en la Universidad Pontificia de Comillas un 0.5%.

De estas variables sociodemográficas, deducimos que se trata de un perfil de participantes mayoritariamente femenino, joven, que se encuentran en situación de desempleo y que dedica su actividad habitual básicamente a cursar los estudios de Trabajo Social.

7.3.2. Resultados Bloque II: Contenidos, Competencias y Habilidades Sociales

Valoración de las Competencias Generales

1- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS GENÉRICAS MÁS IMPORTANTES
--

En esta primera tabla, podemos observar la suma ponderada, y la correlación de esta media ponderada, con las puntuaciones medias obtenidas. La fórmula empleada en esta tabla para obtener la media ponderada, es el porcentaje de alumnos que sitúan a la categoría en las 5 posiciones de importancia ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$\text{cmg1} \times 5 + \text{cmg2} \times 4 + \text{cmg3} \times 3 + \text{cmg4} \times 2 + \text{cmg5} \times 1$$

Tabla 5 Clasificación de la suma ponderada de las 5 competencias generales más importantes. ALUMNOS

Cmg	cmg1	Acum1	cmg2	Acum2	Cmg3	acum3	cmg4	acum4	cmg5	Acum5	Sum pond	Med pond	Media
17 Manejo de conflictos	18,87	18,87	14,15	14,15	16,59	16,59	18,48	18,48	13,46	13,46	251,13	50,23	16,31
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	18,87	37,74	10,85	25,00	11,85	28,44	5,21	23,70	10,10	23,56	193,80	38,76	11,37
2 Trabajo en equipo	14,15	51,89	12,74	37,74	6,16	34,60	7,58	31,28	10,58	34,13	165,92	33,18	10,24
15 Compromiso	5,19	57,08	6,60	44,34	10,43	45,02	11,85	43,13	8,17	42,31	115,51	23,10	8,45
18 Capacidad de análisis	4,25	61,32	8,49	52,83	6,64	51,66	11,37	54,50	12,98	55,29	110,82	22,16	8,75
10 Razonamiento crítico	6,60	67,92	7,55	60,38	4,27	55,92	6,64	61,14	3,85	59,13	93,12	18,62	5,78
4 Compromiso ético	7,08	75,00	7,08	67,45	4,74	60,66	4,74	65,88	4,33	63,46	91,70	18,34	5,59
16 Asertividad	3,77	78,77	8,02	75,47	7,58	68,25	4,74	70,62	2,40	65,87	85,57	17,11	5,30
1 Toma de decisiones	7,08	85,85	4,72	80,19	3,79	72,04	5,69	76,30	6,73	72,60	83,72	16,74	5,60
11 Adaptación a nuevas situaciones	1,89	87,74	3,30	83,49	12,32	84,36	6,64	82,94	8,65	81,25	81,53	16,31	6,56
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	4,72	92,45	5,66	89,15	4,74	89,10	3,79	86,73	4,33	85,58	72,35	14,47	4,65
5 Creatividad	3,30	95,75	3,30	92,45	2,84	91,94	3,79	90,52	2,88	88,46	48,72	9,74	3,22
8 Capacidad de gestión de la información	0,47	96,23	2,83	95,28	2,84	94,79	2,84	93,36	2,88	91,35	30,78	6,16	2,37
12 Motivación por la calidad	0,00	96,23	0,94	96,23	1,42	96,21	3,79	97,16	2,40	93,75	18,03	3,61	1,71
14 Vocación de servicio público	0,47	96,70	0,94	97,17	2,84	99,05	0,47	97,63	1,92	95,67	17,53	3,51	1,33
6 Liderazgo	1,42	98,11	0,94	98,11	0,47	99,53	1,42	99,05	0,96	96,63	16,08	3,22	1,04
7 Conocimiento de una lengua extranjera	1,42	99,53	0,94	99,06	0,47	100,00	0,47	99,53	2,40	99,04	15,62	3,12	1,14
13 Probidad	0,00	99,53	0,47	99,53	0,00	100,00	0,00	99,53	0,96	100,00	2,85	0,57	0,29
MEDIA	5,53		5,53		5,56		5,53		5,56		83	16,61	5,54
SUMA	99,53		99,53		100,00		99,53		100,00				

Una vez realizado el análisis de la media ponderada, como podemos observar en las tablas nº 1 y 2, los alumnos/as de último curso de la Universidad Complutense consideran como las competencias genéricas adquiridas durante en los estudios de Trabajo Social más importantes para el ejercicio de la Mediación, de las 18 propuestas:

- Manejo de conflictos.
- Habilidades para las relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso.
- Capacidad de análisis.
- Razonamiento crítico.
- Asertividad.
- Toma de decisiones.

Las tres primeras las entienden como las más importantes, Manejo de conflictos, habilidades para las relaciones interpersonales y trabajo en equipo son muy valoradas, duplican la media e incluso la triplica la primera de ellas (manejo de conflictos). Además son seleccionadas mayoritariamente como primera y segunda opción en rango de importancia. También son destacables las puntuaciones de compromiso y capacidad de análisis, ligeramente por encima de la media, y seleccionadas por la mayoría como las cuarta competencia en orden jerárquico. El resto tienen una puntuación próxima a 5.54, que es la puntuación media y próxima también a la media ponderada (16.61).

Nos llama la atención la baja puntuación que obtiene la asertividad, que roza la media y la media ponderada. La asertividad, definida como la capacidad para expresar los argumentos, en el lugar, momento y de la forma oportuna, es una de las competencias generales más importantes para el graduado en Trabajo Social, y para el mediador, que maneja relaciones sociales y humanas y para ello precisa, sobre todo ser asertivo.

Las competencias, adaptación a nuevas situaciones, reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad se encuentran con una valoración que roza la media ponderada, aunque en el caso de la primera, se encuentra con medio punto por encima de la media y además es la tercera más valorada en el orden jerárquico.

El conocimiento de una lengua extranjera, la valoración por el servicio público, la calidad y el liderazgo son poco muy poco valoradas, bastante por debajo de la media

ponderada y la media general, y ocurre a la inversa de las más valoradas, es decir, en este caso no llegan ni al tercio de la puntuación media. Estos datos indican que perciben la mediación como un servicio profesional privado, y no como un servicio público, de ahí, que valoren escasamente los principios que se consideran inherentes a la actuación pública. En el caso de la probidad, es muy poco contestada y valorada, fundamentalmente por el desconocimiento del significado de esta competencia.

<p style="text-align: center;">2- CLASIFICACIÓN SEGÚN PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS GENÉRICAS MÁS IMPORTANTES (ORDENACIÓN 1/2/3/4/5)</p>

Rango de importancia. Cinco competencias generales fundamentales

En este caso la Ordenación que se realiza en la tabla, se corresponde primero según el % en la primera posición y, si algunos son iguales, según el % en la segunda posición y, en caso de igualdad, también según el % en la tercera posición. Tal y como hemos pedido en cada uno de los apartados del cuestionario, solicitamos a los participantes que ordenen de 1 a 5 según el orden de importancia, siendo 1 la que se considera como competencia general más importante, y cinco la que menos. Así, en las presentes tablas se clasifican las competencias según su rango de importancia:

Tabla 6. Clasificación según porcentajes de las 5 competencias generales más importantes (ordenación 1/2/3/4/5). ALUMNOS

Cmg	cmg1	acum1	cmg2	Acum2	Cmg3	acum3	cmg4	acum4	cmg5	Acum5	Sum pond	Med pond	Media
17 Manejo de conflictos	18,87	18,87	14,15	14,15	16,59	16,59	18,48	18,48	13,46	13,46	251,13	50,23	16,31
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	18,87	37,74	10,85	25,00	11,85	28,44	5,21	23,70	10,10	23,56	193,80	38,76	11,37
2 Trabajo en equipo	14,15	51,89	12,74	37,74	6,16	34,60	7,58	31,28	10,58	34,13	165,92	33,18	10,24
4 Compromiso ético	7,08	58,96	7,08	44,81	4,74	39,34	4,74	36,02	4,33	38,46	91,70	18,34	5,59
1 Toma de decisiones	7,08	66,04	4,72	49,53	3,79	43,13	5,69	41,71	6,73	45,19	83,72	16,74	5,60
10 Razonamiento crítico	6,60	72,64	7,55	57,08	4,27	47,39	6,64	48,34	3,85	49,04	93,12	18,62	5,78
15 Compromiso	5,19	77,83	6,60	63,68	10,43	57,82	11,85	60,19	8,17	57,21	115,51	23,10	8,45
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	4,72	82,55	5,66	69,34	4,74	62,56	3,79	63,98	4,33	61,54	72,35	14,47	4,65
18 Capacidad de análisis	4,25	86,79	8,49	77,83	6,64	69,19	11,37	75,36	12,98	74,52	110,82	22,16	8,75
16 Asertividad	3,77	90,57	8,02	85,85	7,58	76,78	4,74	80,09	2,40	76,92	85,57	17,11	5,30
5 Creatividad	3,30	93,87	3,30	89,15	2,84	79,62	3,79	83,89	2,88	79,81	48,72	9,74	3,22
11 Adaptación a nuevas situaciones	1,89	95,75	3,30	92,45	12,32	91,94	6,64	90,52	8,65	88,46	81,53	16,31	6,56
6 Liderazgo	1,42	97,17	0,94	93,40	0,47	92,42	1,42	91,94	0,96	89,42	16,08	3,22	1,04
7 Conocimiento de una lengua extranjera	1,42	98,58	0,94	94,34	0,47	92,89	0,47	92,42	2,40	91,83	15,62	3,12	1,14
8 Capacidad de gestión de la información	0,47	99,06	2,83	97,17	2,84	95,73	2,84	95,26	2,88	94,71	30,78	6,16	2,37
14 Vocación de servicio público	0,47	99,53	0,94	98,11	2,84	98,58	0,47	95,73	1,92	96,63	17,53	3,51	1,33
12 Motivación por la calidad	0,00	99,53	0,94	99,06	1,42	100,00	3,79	99,53	2,40	99,04	18,03	3,61	1,71
13 Probidad	0,00	99,53	0,47	99,53	0,00	100,00	0,00	99,53	0,96	100,00	2,85	0,57	0,29
MEDIA	5,53		5,53		5,56		5,53		5,56				
SUMA	99,53		99,53		100,00		99,53		100,00		12	29	

Tabla 7. Clasificación de las 5 competencias genéricas más importantes según la escala la escala de prioridad 1-4 ALUMNOS

cmg	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	50,23	16,31	67,12	28,31	95,43	3,65	0,91	4,57	3,62	8,72
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	38,76	11,37	60,09	32,57	92,66	6,88	0,46	7,34	3,52	8,41
2 Trabajo en equipo	165,92	33,18	10,24	54,34	39,73	94,06	5,02	0,91	5,94	3,47	8,25
4 Compromiso ético	91,70	18,34	5,59	40,09	47,93	88,02	10,60	1,38	11,98	3,27	7,56
1 Toma de decisiones	83,72	16,74	5,60	33,33	52,31	85,65	13,89	0,46	14,35	3,19	7,28
10 Razonamiento crítico	93,12	18,62	5,78	42,86	45,62	88,48	9,68	1,84	11,52	3,29	7,65
15 Compromiso	115,51	23,10	8,45	56,42	39,45	95,87	4,13	0,00	4,13	3,52	8,41
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	14,47	4,65	51,15	45,16	96,31	3,69	0,00	3,69	3,47	8,25
18 Capacidad de análisis	110,82	22,16	8,75	53,46	40,55	94,01	5,53	0,46	5,99	3,47	8,23
16 Asertividad	85,57	17,11	5,30	46,70	39,59	86,29	11,17	2,54	13,71	3,30	7,68
5 Creatividad	48,72	9,74	3,22	22,83	47,49	70,32	25,11	4,57	29,68	2,89	6,29
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	16,31	6,56	43,52	45,83	89,35	10,19	0,46	10,65	3,32	7,75
6 Liderazgo	16,08	3,22	1,04	10,14	41,94	52,07	41,47	6,45	47,93	2,56	5,19
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	3,12	1,14	14,22	42,20	56,42	30,28	13,30	43,58	2,57	5,24
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	6,16	2,37	22,79	59,07	81,86	15,35	2,79	18,14	3,02	6,73
14 Vocación de servicio público	17,53	3,51	1,33	22,64	46,70	69,34	28,30	2,36	30,66	2,90	6,32
12 Motivación por la calidad	18,03	3,61	1,71	27,67	45,63	73,30	24,76	1,94	26,70	2,99	6,63
13 Probidad	2,85	0,57	0,29	9,09	60,61	69,70	27,27	3,03	30,30	2,76	5,86
MEDIA		16,61	5,54	37,69	44,48	82,18	15,39	2,44	17,82	3,17	7,25

Según los datos anteriores, las cinco competencias generales más valoradas por los alumnos/as son las siguientes:

Gráfico n.º 26. Las cinco competencias generales más importantes

Competencia nº 17	Manejo de conflictos
Competencia nº 3	Habilidades para las relaciones interpersonales
Competencia nº 2	Trabajo en equipo
Competencia nº 15	Compromiso
Competencia nº 18	Capacidad de análisis

Como se puede apreciar, es similar sustancialmente, esta valoración con la anterior en cuanto al orden jerárquico, lo cual, refuerza la clasificación anterior o inicial, siendo también masivamente valorada la competencia n.º 17 (manejo de conflictos). Son destacables, como se refleja en la tabla, las competencias n.º 15 y 18, es decir las 4.^a y 5.^a clasificadas respectivamente, que están significativamente por encima de la media y son muy valoradas.

Por último, añadimos a la clasificación anterior, la competencia n.º 9, reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad, que se encuentran próxima a la media y bastante seleccionada en la valoración 4 o muy importante.

3- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA MEDIA DE LA ESCALA DE IMPORTANCIA DE CADA COMPETENCIA GENÉRICA (1/2/3/4)

En esta tabla se presentan las competencias, según la media aritmética del valor numérico de las competencias, sumando los valores y puntuaciones obtenidas a cada una de ellas siendo 1 nada importante, 2 poco importante, 3 bastante importante, y 4 muy importante.

Tabla 8. Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4). ALUMNOS

Cmg	cmg1	acum1	cmg2	acum2	cmg3	acum3	cmg4	acum4	cmg5	acum5	Sum pond	Med pond	Media	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	18,87	18,87	14,15	14,15	16,59	16,59	18,48	18,48	13,46	13,46	251,13	50,23	16,31	3,62	8,72
15 Compromiso	5,19	24,06	6,60	20,75	10,43	27,01	11,85	30,33	8,17	21,63	115,51	23,10	8,45	3,52	8,41
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	18,87	42,92	10,85	31,60	11,85	38,86	5,21	35,55	10,10	31,73	193,80	38,76	11,37	3,52	8,41
2 Trabajo en equipo	14,15	57,08	12,74	44,34	6,16	45,02	7,58	43,13	10,58	42,31	165,92	33,18	10,24	3,47	8,25
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	4,72	61,79	5,66	50,00	4,74	49,76	3,79	46,92	4,33	46,63	72,35	14,47	4,65	3,47	8,25
18 Capacidad de análisis	4,25	66,04	8,49	58,49	6,64	56,40	11,37	58,29	12,98	59,62	110,82	22,16	8,75	3,47	8,23
11 Adaptación a nuevas situaciones	1,89	67,92	3,30	61,79	12,32	68,72	6,64	64,93	8,65	68,27	81,53	16,31	6,56	3,32	7,75
16 Asertividad	3,77	71,70	8,02	69,81	7,58	76,30	4,74	69,67	2,40	70,67	85,57	17,11	5,30	3,30	7,68
10 Razonamiento crítico	6,60	78,30	7,55	77,36	4,27	80,57	6,64	76,30	3,85	74,52	93,12	18,62	5,78	3,29	7,65
4 Compromiso ético	7,08	85,38	7,08	84,43	4,74	85,31	4,74	81,04	4,33	78,85	91,70	18,34	5,59	3,27	7,56
1 Toma de decisiones	7,08	92,45	4,72	89,15	3,79	89,10	5,69	86,73	6,73	85,58	83,72	16,74	5,60	3,19	7,28
8 Capacidad de gestión de la información	0,47	92,92	2,83	91,98	2,84	91,94	2,84	89,57	2,88	88,46	30,78	6,16	2,37	3,02	6,73
12 Motivación por la calidad	0,00	92,92	0,94	92,92	1,42	93,36	3,79	93,36	2,40	90,87	18,03	3,61	1,71	2,99	6,63
14 Vocación de servicio público	0,47	93,40	0,94	93,87	2,84	96,21	0,47	93,84	1,92	92,79	17,53	3,51	1,33	2,90	6,32
5 Creatividad	3,30	96,70	3,30	97,17	2,84	99,05	3,79	97,63	2,88	95,67	48,72	9,74	3,22	2,89	6,29
13 Probidad	0,00	96,70	0,47	97,64	0,00	99,05	0,00	97,63	0,96	96,63	2,85	0,57	0,29	2,76	5,86
7 Conocimiento de una lengua extranjera	1,42	98,11	0,94	98,58	0,47	99,53	0,47	98,10	2,40	99,04	15,62	3,12	1,14	2,57	5,24
6 Liderazgo	1,42	99,53	0,94	99,53	0,47	100,00	1,42	99,53	0,96	100,00	16,08	3,22	1,04	2,56	5,19
MEDIA	5,53		5,53		5,56		5,53		5,56		83,04	16,61	5,54	3,17	7,25
SUMA	99,53		99,53		100,00		99,53		100,00						

cmg	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	50,23	16,31	67,12	28,31	95,43	3,65	0,91	4,57	3,62	8,72
15 Compromiso	115,51	23,10	8,45	56,42	39,45	95,87	4,13	0,00	4,13	3,52	8,41
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	38,76	11,37	60,09	32,57	92,66	6,88	0,46	7,34	3,52	8,41
2 Trabajo en equipo	165,92	33,18	10,24	54,34	39,73	94,06	5,02	0,91	5,94	3,47	8,25
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	14,47	4,65	51,15	45,16	96,31	3,69	0,00	3,69	3,47	8,25
18 Capacidad de análisis	110,82	22,16	8,75	53,46	40,55	94,01	5,53	0,46	5,99	3,47	8,23
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	16,31	6,56	43,52	45,83	89,35	10,19	0,46	10,65	3,32	7,75
16 Asertividad	85,57	17,11	5,30	46,70	39,59	86,29	11,17	2,54	13,71	3,30	7,68
10 Razonamiento crítico	93,12	18,62	5,78	42,86	45,62	88,48	9,68	1,84	11,52	3,29	7,65
4 Compromiso ético	91,70	18,34	5,59	40,09	47,93	88,02	10,60	1,38	11,98	3,27	7,56
1 Toma de decisiones	83,72	16,74	5,60	33,33	52,31	85,65	13,89	0,46	14,35	3,19	7,28
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	6,16	2,37	22,79	59,07	81,86	15,35	2,79	18,14	3,02	6,73
12 Motivación por la calidad	18,03	3,61	1,71	27,67	45,63	73,30	24,76	1,94	26,70	2,99	6,63
14 Vocación de servicio público	17,53	3,51	1,33	22,64	46,70	69,34	28,30	2,36	30,66	2,90	6,32
5 Creatividad	48,72	9,74	3,22	22,83	47,49	70,32	25,11	4,57	29,68	2,89	6,29
13 Probidad	2,85	0,57	0,29	9,09	60,61	69,70	27,27	3,03	30,30	2,76	5,86
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	3,12	1,14	14,22	42,20	56,42	30,28	13,30	43,58	2,57	5,24
6 Liderazgo	16,08	3,22	1,04	10,14	41,94	52,07	41,47	6,45	47,93	2,56	5,19
MEDIA	83,04	16,61	5,54	37,69	44,48	82,18	15,39	2,44	17,82	3,17	7,25

Como en los casos anteriores, como regla general, las competencias generales más valoradas por los alumnos/as además, son habitualmente las más puntuadas con los valores máximos 3 y 4, es decir, bastante y muy importante, por encima de la media (7.25). Esta tabla viene a validar junto a la anterior, la fiabilidad de las respuestas en cada una de las variables y los conocimientos adquiridos por los alumnos/as en este apartado. La única apreciación, diferente es la competencia denominada “Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad” que no está valorada como de las más importantes, pero sin embargo y resulta paradójico que las personas que la eligen, siempre le dan una alta valoración, de ahí, su valoración media de 8.24 en este caso. En esto último también coincidimos con los datos anteriores.

Valoración de las Competencias Específicas

La valoración de las competencias específicas, la hacemos con el mismo procedimiento que en las competencias generales, es decir, en primer lugar la suma ponderada de porcentajes de las competencias, en segundo lugar, la clasificación de las cinco más importantes, y en tercer lugar la clasificación, según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1-4).

En este caso, seleccionamos muchas más competencias que en el caso anterior, por dos razones fundamentales: la primera, porque son 30 las competencias específicas, es decir, casi el doble que las generales, estimadas en 18; la segunda por su trascendental importancia, ya que se refiere al dominio específico que deben adquirir los alumnos/as al finalizar el proceso formativo de mediación.

1- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS MÁS IMPORTANTES

La suma ponderada que aparece cotejada en esta tabla es el resultado de la suma de los % de alumnos que sitúan a la categoría de cada competencia específica en las 5 posiciones de importancia ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$cme1 \times 5 + cme2 \times 4 + cme3 \times 3 + cme4 \times 2 + cme5 \times 1$$

Tabla 9. Clasificación según la suma ponderada de porcentajes en las 5 competencias específicas más importantes

[Página siguiente](#)

COMPETENCIA ESPECÍFICA	Cme1	acum1	cme2	acum2	cme3	acum3	cme4	acum4	cme5	acum5	Sum pond	Med pond	Media
18 Discierne la causa del conflicto	5,56	5,56	6,63	6,63	9,79	9,79	7,77	7,77	1,58	1,58	100,81	20,16	6,27
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	8,59	14,14	3,57	10,20	2,58	12,37	6,22	13,99	13,16	14,74	90,54	18,11	6,82
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	5,56	19,70	6,12	16,33	2,58	14,95	8,29	22,28	4,74	19,47	81,32	16,26	5,46
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	6,57	26,26	2,55	18,88	4,12	19,07	8,81	31,09	4,74	24,21	77,76	15,55	5,36
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	8,08	34,34	3,57	22,45	4,12	23,20	0,52	31,61	4,21	28,42	72,31	14,46	4,10
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	10,61	44,95	1,02	23,47	1,55	24,74	4,15	35,75	1,58	30,00	71,62	14,32	3,78
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	3,54	48,48	5,10	28,57	4,12	28,87	4,15	39,90	6,84	36,84	65,59	13,12	4,75
9 Respeta la diversidad cultural	2,53	51,01	8,16	36,73	2,58	31,44	3,11	43,01	3,16	40,00	62,39	12,48	3,91
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	2,02	53,03	5,10	41,84	6,19	37,63	4,66	47,67	3,68	43,68	62,08	12,42	4,33
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	3,54	56,57	5,10	46,94	3,61	41,24	4,15	51,81	3,16	46,84	60,36	12,07	3,91
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	3,54	60,10	4,59	51,53	4,64	45,88	3,63	55,44	2,63	49,47	59,85	11,97	3,80
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	2,53	62,63	5,10	56,63	5,67	51,55	4,15	59,59	1,05	50,53	59,39	11,88	3,70
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	6,57	69,19	3,06	59,69	1,55	53,09	2,07	61,66	3,68	54,21	57,54	11,51	3,39
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	5,05	74,24	3,57	63,27	5,15	58,25	0,52	62,18	1,05	55,26	57,09	11,42	3,07
12 Conoce el perfil del mediador	2,02	76,26	3,06	66,33	4,64	62,89	5,18	67,36	0,53	55,79	47,15	9,43	3,09
6 Asume la mediación como procesos voluntario	4,04	80,30	4,08	70,41	1,03	63,92	2,59	69,95	1,58	57,37	46,38	9,28	2,66
21 Investiga sobre experiencias en mediación	0,51	80,81	6,12	76,53	3,09	67,01	3,11	73,06	3,68	61,05	46,20	9,24	3,30
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	4,04	84,85	2,04	78,57	2,58	69,59	2,59	75,65	4,21	65,26	45,49	9,10	3,09
4 Distingue los tipos de conflicto	2,53	87,37	1,53	80,10	4,64	74,23	3,63	79,27	2,63	67,89	42,55	8,51	2,99
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	2,02	89,39	0,51	80,61	7,22	81,44	1,04	80,31	1,58	69,47	37,44	7,49	2,47
27 Diseña estrategias de comunicación	0,51	89,90	3,06	83,67	2,58	84,02	4,15	84,46	4,74	74,21	35,53	7,11	3,01
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	1,01	90,91	1,53	85,20	4,12	88,14	3,63	88,08	1,58	75,79	32,38	6,48	2,37
28 Evalúa sus intervenciones	0,51	91,41	3,57	88,78	3,09	91,24	2,07	90,16	2,11	77,89	32,34	6,47	2,27
30 Dispone de formación en métodos de mediación	2,53	93,94	1,02	89,80	0,52	91,75	2,07	92,23	2,11	80,00	24,50	4,90	1,65
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	0,00	93,94	3,06	92,86	2,06	93,81	1,04	93,26	0,53	80,53	21,03	4,21	1,34
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	1,52	95,45	1,53	94,39	1,03	94,85	1,04	94,30	1,58	82,11	20,44	4,09	1,34
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	0,51	95,96	1,53	95,92	1,03	95,88	1,04	95,34	1,58	83,68	15,39	3,08	1,14
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	0,00	95,96	0,00	95,92	1,55	97,42	1,04	96,37	5,79	89,47	12,50	2,50	1,67
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	0,51	96,46	0,51	96,43	0,00	97,42	1,55	97,93	4,21	93,68	11,89	2,38	1,36
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	0,00	96,46	0,51	96,94	0,52	97,94	0,52	98,45	0,00	93,68	4,62	0,92	0,31
MEDIA	3,22		3,23		3,26		3,28		3,12		48,48	9,70	3,22
SUMA	96,46		96,94		97,94		98,45		93,68				

cme	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	20,16	6,27	48,10	39,05	87,14	12,38	0,48	12,86	3,35	7,83
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	18,11	6,82	35,07	50,24	85,31	13,74	0,95	14,69	3,19	7,31
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	16,26	5,46	41,71	41,71	83,41	15,64	0,95	16,59	3,24	7,47
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	15,55	5,36	44,13	42,25	86,38	12,68	0,94	13,62	3,30	7,65
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	14,46	4,10	23,83	47,20	71,03	26,64	2,34	28,97	2,93	6,42
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	14,32	3,78	28,97	58,88	87,85	10,75	1,40	12,15	3,15	7,18
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	13,12	4,75	63,81	27,14	90,95	8,57	0,48	9,05	3,54	8,48
9 Respeta la diversidad cultural	62,39	12,48	3,91	45,79	43,46	89,25	9,35	1,40	10,75	3,34	7,79
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	12,42	4,33	42,52	45,33	87,85	9,35	2,80	12,15	3,28	7,59
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	12,07	3,91	36,32	44,81	81,13	17,92	0,94	18,87	3,17	7,22
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	11,97	3,80	38,28	45,45	83,73	15,79	0,48	16,27	3,22	7,38
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	11,88	3,70	51,39	38,43	89,81	9,72	0,46	10,19	3,41	8,02
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	11,51	3,39	38,79	41,12	79,91	18,69	1,40	20,09	3,17	7,24
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	11,42	3,07	26,64	50,00	76,64	20,09	3,27	23,36	3,00	6,67
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	9,43	3,09	23,15	51,39	74,54	21,76	3,70	25,46	2,94	6,47
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	9,28	2,66	38,39	46,45	84,83	11,85	3,32	15,17	3,20	7,33
21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	9,24	3,30	21,60	50,70	72,30	23,00	4,69	27,70	2,89	6,31
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	9,10	3,09	35,85	47,64	83,49	16,04	0,47	16,51	3,19	7,30
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	8,51	2,99	30,52	53,05	83,57	13,62	2,82	16,43	3,11	7,04
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	7,49	2,47	45,50	39,34	84,83	14,69	0,47	15,17	3,30	7,66
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	7,11	3,01	33,49	47,17	80,66	18,40	0,94	19,34	3,13	7,11
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	6,48	2,37	27,70	46,01	73,71	24,41	1,88	26,29	3,00	6,65
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	6,47	2,27	28,44	49,76	78,20	20,38	1,42	21,80	3,05	6,84
30 Dispone de formación en metodos de mediación	24,50	4,90	1,65	38,39	38,86	77,25	19,91	2,84	22,75	3,13	7,09
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	4,21	1,34	29,44	42,99	72,43	23,36	4,21	27,57	2,98	6,59
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	4,09	1,34	25,24	56,19	81,43	17,62	0,95	18,57	3,06	6,86
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	3,08	1,14	28,17	44,13	72,30	25,35	2,35	27,70	2,98	6,60
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	2,50	1,67	20,10	50,24	70,33	27,75	1,91	29,67	2,89	6,28
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	2,38	1,36	39,34	44,55	83,89	14,69	1,42	16,11	3,22	7,39
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	0,92	0,31	31,60	47,17	78,77	19,81	1,42	21,23	3,09	6,97
MEDIA	48,48	9,70	3,22	35,41	45,69	81,10	17,13	1,77	18,90	3,15	7,16

Según los resultados obtenidos en esta primera tabla, se definen las competencias específicas más valoradas, que están situadas por encima de la media ponderada (9.70) y de la media (3.22) en orden de mayor a menor:

- C.E. n.º 18. Discierne la causa del conflicto y la enfoca, buscando una solución factible y duradera en el futuro.
- C.E. n.º 26. Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses.
- C.E. n.º 24. Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra.
- C.E. n.º 23. Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores.
- C.E. n.º 5 Concibe el conflicto como base de toda Mediación.
- C.E. n.º 1. Entiende el conflicto como dimensión humana.
- C.E. n.º 25. Guarde el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la Mediación.
- C.E. n.º 9. Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural.
- C.E. n.º 11. Interactúa en conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica.
- C.E. n.º 8. Identifica intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean.
- C.E. n.º 19. Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y una alternativa extrajudicial para la regulación social.
- C.E. n.º 10. Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos.
- C.E. n.º 3. Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación.
- C.E. n.º 7. Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia.

La mayoría de estas competencias específicas, se encuentran dentro de los dos grupos: comprende que el conflicto y su importancia como base de la mediación, y la capacidad para identificar cuáles son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno. Deducimos que son más valoradas las competencias específicas epistemológicas y relacionadas con el marco disciplinar (conceptualización, naturaleza de la mediación, etc.) que las instrumentales. En cambio, las vinculadas a destrezas y procedimientos son menos valoradas, es decir, las que se encuentran en el tercer y cuarto grupo de clasificación. Bien es verdad que las competencias n.º 12, 20 y 21 correspondientes al tercer y cuarto grupo rozan la media y la media ponderada, pero en ningún caso la llegan a estar clasificadas por encima de las medias.

En general todo lo relativo a procedimientos tiene una valoración aceptable, pero no lo suficiente para ser consideradas en nuestra clasificación jerárquica. Las competencias relativas a la interdisciplinariedad e investigación son aspectos muy poco valorados, o con una valoración casi marginal. Este dato viene a confirmar la escasa importancia que los alumnos/as de Trabajo Social conceden a la investigación, diferenciándola de la intervención social.

2- CLASIFICACIÓN SEGÚN PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS MÁS IMPORTANTES (ORDENACIÓN 1/2/3/4/5)

La ordenación de estas competencias es, primero según el % en la primera posición y, si algunos son iguales, según el % en la segunda posición y, en caso de igualdad, también según el % en la tercera posición.

Tabla 10. Clasificación según porcentaje en las 5 competencias Específicas más importantes (Ordenación 1/2/3/4/5)

Cme	cme1	acum1	cme2	acum2	cme3	acum3	cme4	acum4	cme5	acum5	Sum pond	Med pond	Media
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	10,61	10,61	1,02	1,02	1,55	1,55	4,15	4,15	1,58	1,58	71,62	14,32	3,78
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	8,59	19,19	3,57	4,59	2,58	4,12	6,22	10,36	13,16	14,74	90,54	18,11	6,82
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	8,08	27,27	3,57	8,16	4,12	8,25	0,52	10,88	4,21	18,95	72,31	14,46	4,10
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	6,57	33,84	3,06	11,22	1,55	9,79	2,07	12,95	3,68	22,63	57,54	11,51	3,39
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	6,57	40,40	2,55	13,78	4,12	13,92	8,81	21,76	4,74	27,37	77,76	15,55	5,36
18 Discierne la causa del conflicto	5,56	45,96	6,63	20,41	9,79	23,71	7,77	29,53	1,58	28,95	100,81	20,16	6,27
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	5,56	51,52	6,12	26,53	2,58	26,29	8,29	37,82	4,74	33,68	81,32	16,26	5,46
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	5,05	56,57	3,57	30,10	5,15	31,44	0,52	38,34	1,05	34,74	57,09	11,42	3,07
6 Asume la mediación como procesos voluntario	4,04	60,61	4,08	34,18	1,03	32,47	2,59	40,93	1,58	36,32	46,38	9,28	2,66
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	4,04	64,65	2,04	36,22	2,58	35,05	2,59	43,52	4,21	40,53	45,49	9,10	3,09
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	3,54	68,18	5,10	41,33	4,12	39,18	4,15	47,67	6,84	47,37	65,59	13,12	4,75
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	3,54	71,72	5,10	46,43	3,61	42,78	4,15	51,81	3,16	50,53	60,36	12,07	3,91
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	3,54	75,25	4,59	51,02	4,64	47,42	3,63	55,44	2,63	53,16	59,85	11,97	3,80
9 Respeto la diversidad cultural	2,53	77,78	8,16	59,18	2,58	50,00	3,11	58,55	3,16	56,32	62,39	12,48	3,91
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	2,53	80,30	5,10	64,29	5,67	55,67	4,15	62,69	1,05	57,37	59,39	11,88	3,70
4 Distingue los tipos de conflicto	2,53	82,83	1,53	65,82	4,64	60,31	3,63	66,32	2,63	60,00	42,55	8,51	2,99
30 Dispone de formación en metodos de mediación	2,53	85,35	1,02	66,84	0,52	60,82	2,07	68,39	2,11	62,11	24,50	4,90	1,65
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	2,02	87,37	5,10	71,94	6,19	67,01	4,66	73,06	3,68	65,79	62,08	12,42	4,33
12 Conoce el perfil del mediador	2,02	89,39	3,06	75,00	4,64	71,65	5,18	78,24	0,53	66,32	47,15	9,43	3,09
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	2,02	91,41	0,51	75,51	7,22	78,87	1,04	79,27	1,58	67,89	37,44	7,49	2,47
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	1,52	92,93	1,53	77,04	1,03	79,90	1,04	80,31	1,58	69,47	20,44	4,09	1,34
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	1,01	93,94	1,53	78,57	4,12	84,02	3,63	83,94	1,58	71,05	32,38	6,48	2,37

21 Investiga sobre experiencias en mediación	0,51	94,44	6,12	84,69	3,09	87,11	3,11	87,05	3,68	74,74	46,20	9,24	3,30
28 Evalúa sus intervenciones	0,51	94,95	3,57	88,27	3,09	90,21	2,07	89,12	2,11	76,84	32,34	6,47	2,27
27 Diseña estrategias de comunicación	0,51	95,45	3,06	91,33	2,58	92,78	4,15	93,26	4,74	81,58	35,53	7,11	3,01
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	0,51	95,96	1,53	92,86	1,03	93,81	1,04	94,30	1,58	83,16	15,39	3,08	1,14
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	0,51	96,46	0,51	93,37	0,00	93,81	1,55	95,85	4,21	87,37	11,89	2,38	1,36
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	0,00	96,46	3,06	96,43	2,06	95,88	1,04	96,89	0,53	87,89	21,03	4,21	1,34
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	0,00	96,46	0,51	96,94	0,52	96,39	0,52	97,41	0,00	87,89	4,62	0,92	0,31
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	0,00	96,46	0,00	96,94	1,55	97,94	1,04	98,45	5,79	93,68	12,50	2,50	1,67
MEDIA	3,22		3,23		3,26		3,28		3,12		48,48	9,70	3,22
SUMA	96,46		96,94		97,94		98,45		93,68				

cme	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	14,32	3,78	28,97	58,88	87,85	10,75	1,40	12,15	3,15	7,18
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	18,11	6,82	35,07	50,24	85,31	13,74	0,95	14,69	3,19	7,31
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	14,46	4,10	23,83	47,20	71,03	26,64	2,34	28,97	2,93	6,42
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	11,51	3,39	38,79	41,12	79,91	18,69	1,40	20,09	3,17	7,24
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	15,55	5,36	44,13	42,25	86,38	12,68	0,94	13,62	3,30	7,65
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	20,16	6,27	48,10	39,05	87,14	12,38	0,48	12,86	3,35	7,83
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	16,26	5,46	41,71	41,71	83,41	15,64	0,95	16,59	3,24	7,47
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	11,42	3,07	26,64	50,00	76,64	20,09	3,27	23,36	3,00	6,67
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	9,28	2,66	38,39	46,45	84,83	11,85	3,32	15,17	3,20	7,33
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	9,10	3,09	35,85	47,64	83,49	16,04	0,47	16,51	3,19	7,30
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	13,12	4,75	63,81	27,14	90,95	8,57	0,48	9,05	3,54	8,48
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	12,07	3,91	36,32	44,81	81,13	17,92	0,94	18,87	3,17	7,22
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	11,97	3,80	38,28	45,45	83,73	15,79	0,48	16,27	3,22	7,38
9 Respeta la diversidad cultural	62,39	12,48	3,91	45,79	43,46	89,25	9,35	1,40	10,75	3,34	7,79
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	11,88	3,70	51,39	38,43	89,81	9,72	0,46	10,19	3,41	8,02
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	8,51	2,99	30,52	53,05	83,57	13,62	2,82	16,43	3,11	7,04
30 Dispone de formación en metodos de mediación	24,50	4,90	1,65	38,39	38,86	77,25	19,91	2,84	22,75	3,13	7,09
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	12,42	4,33	42,52	45,33	87,85	9,35	2,80	12,15	3,28	7,59
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	9,43	3,09	23,15	51,39	74,54	21,76	3,70	25,46	2,94	6,47
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	7,49	2,47	45,50	39,34	84,83	14,69	0,47	15,17	3,30	7,66
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	4,09	1,34	25,24	56,19	81,43	17,62	0,95	18,57	3,06	6,86
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	6,48	2,37	27,70	46,01	73,71	24,41	1,88	26,29	3,00	6,65
21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	9,24	3,30	21,60	50,70	72,30	23,00	4,69	27,70	2,89	6,31
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	6,47	2,27	28,44	49,76	78,20	20,38	1,42	21,80	3,05	6,84
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	7,11	3,01	33,49	47,17	80,66	18,40	0,94	19,34	3,13	7,11
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	3,08	1,14	28,17	44,13	72,30	25,35	2,35	27,70	2,98	6,60
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	2,38	1,36	39,34	44,55	83,89	14,69	1,42	16,11	3,22	7,39
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	4,21	1,34	29,44	42,99	72,43	23,36	4,21	27,57	2,98	6,59
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	0,92	0,31	31,60	47,17	78,77	19,81	1,42	21,23	3,09	6,97
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	2,50	1,67	20,10	50,24	70,33	27,75	1,91	29,67	2,89	6,28
MEDIA	48,48	9,70	3,22	35,41	45,69	81,10	17,13	1,77	18,90	3,15	7,16

Para sintetizar estos datos, jerarquizamos como se aprecia en el gráfico 27 las cinco competencias específicas, según el rango de importancia:

Gráfico 27. Las cinco competencias específicas más importantes

Competencia n° 1	Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano
Competencia n° 26	Gestiona el proceso comunicativo ue tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades.
Competencia n° 5	Concibe el conflicto como base de toda mediación
Competencia n° 3	Elabora hipótesis de trabajo, sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación
Competencia n° 23	Posee habilidades sociales para expresar ideas

También se encuentran como próximas a la media, las competencias, discierne la causa del conflicto (19); se muestra hábil en mediación comunicando de forma clara y precisa el lenguaje de la mediación adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto (24); valora la participación en los sujetos del conflicto actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia.

Al estudiar las competencias, observamos que coinciden las competencias n.º 1, 5 y 22 con respecto a la clasificación general o valoraciones medias, pero se introducen, las competencias número 3 y 26. El algo normal esta divergencia, debido al abanico de competencias para seleccionar, que abre las posibilidades de selección y obviamente también hace que sean muchas las valoradas y en ocasiones, con bastante proximidad en la valoración.

En este caso, de los cuatro grupos de categorías de competencias específicas, se seleccionan competencias del primero, comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación y del último, fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto. Es decir, se le otorga también más importancia a las cuestiones epistemológicas, pero cuando se pide discriminar según su orden de importancia, se tienen en cuenta las cuestiones de destrezas y procedimientos correspondientes al cuarto grupo de clasificación. Esto implica que las competencias instrumentales no están entre la prioridad de los alumnos, pero cuando se les pregunta

por su importancia si lo seleccionan, de ahí, que de forma implícita también le dan importancia a la práctica de la mediación y procedimientos, aunque no lo hagan de forma expresa.

Pero como conclusión general, coincidiendo con la valoración de las competencias generales y las habilidades sociales, las cuestiones epistemológicas son las más valoradas, como las competencias específicas relativas a los principios éticos, la solución pacífica de los conflictos y la diversidad cultural. También han destacado conocer las causas del conflicto, de forma duradera en el futuro y encaminar la mediación hacia una solución coherente y real.

3- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA MEDIA DE LA ESCALA DE IMPORTANCIA DE CADA COMPETENCIA ESPECÍFICA (1/2/3/4)

En este caso, también se consolidan las competencias señaladas por rango de importancia ya expuestas. Las competencias clasificadas en la primera clasificación se encuentran valoradas como muy y bastante importante, como regla general. Por otra parte, nos encontramos en este caso, con dos excepciones no clasificadas en la valoración general, pero sin embargo bastante valoradas en cuanto a importancia como son, maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto (competencia n.º 17) e interactúa en conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica (competencia n.º 11). Esto nos lleva a considerar que aunque no estén en la clasificación inicial, al darle una importancia por encima de la media nos parece necesario incorporarla a la valoración final, debido a que no son seleccionados por la mayoría, pero el grupo de participantes que lo hace, le otorga generalmente una valoración alta, es decir, entre 3 y 4 .

Como en el caso de las competencias generales, encontramos que el manejo de la asertividad es muy poco valorada y casi descartada por los alumnos/as.

Tabla 11. Clasificación según la media de de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4). ALUMNOS

cme	cme1	acum1	cme2	acum2	cme3	acum3	cme4	acum4	cme5	acum5	cme > 10	cme > 3,2	Sum pond	Med pond	Med 1-4	Med 0-10
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	3,54	3,54	5,10	5,10	4,12	4,12	4,15	4,15	6,84	6,84	2	5	65,59	13,12	3,54	8,48
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	2,53	6,06	5,10	10,20	5,67	9,79	4,15	8,29	1,05	7,89	2	3	59,39	11,88	3,41	8,02
18 Discierne la causa del conflicto	5,56	11,62	6,63	16,84	9,79	19,59	7,77	16,06	1,58	9,47	4	0	100,81	20,16	3,35	7,83
9 Respeta la diversidad cultural	2,53	14,14	8,16	25,00	2,58	22,16	3,11	19,17	3,16	12,63	1	2	62,39	12,48	3,34	7,79
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	2,02	16,16	0,51	25,51	7,22	29,38	1,04	20,21	1,58	14,21	1	1	37,44	7,49	3,30	7,66
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	6,57	22,73	2,55	28,06	4,12	33,51	8,81	29,02	4,74	18,95	2	4	77,76	15,55	3,30	7,65
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	2,02	24,75	5,10	33,16	6,19	39,69	4,66	33,68	3,68	22,63	2	4	62,08	12,42	3,28	7,59
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	5,56	30,30	6,12	39,29	2,58	42,27	8,29	41,97	4,74	27,37	3	4	81,32	16,26	3,24	7,47
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	0,51	30,81	0,51	39,80	0,00	42,27	1,55	43,52	4,21	31,58	0	1	11,89	2,38	3,22	7,39
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	3,54	34,34	4,59	44,39	4,64	46,91	3,63	47,15	2,63	34,21	0	3	59,85	11,97	3,22	7,38
6 Asume la mediación como procesos voluntario	4,04	38,38	4,08	48,47	1,03	47,94	2,59	49,74	1,58	35,79	0	2	46,38	9,28	3,20	7,33
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	8,59	46,97	3,57	52,04	2,58	50,52	6,22	55,96	13,16	48,95	3	4	90,54	18,11	3,19	7,31
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	4,04	51,01	2,04	54,08	2,58	53,09	2,59	58,55	4,21	53,16	0	2	45,49	9,10	3,19	7,30
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	6,57	57,58	3,06	57,14	1,55	54,64	2,07	60,62	3,68	56,84	1	2	57,54	11,51	3,17	7,24
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	3,54	61,11	5,10	62,24	3,61	58,25	4,15	64,77	3,16	60,00	1	5	60,36	12,07	3,17	7,22
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	10,61	71,72	1,02	63,27	1,55	59,79	4,15	68,91	1,58	61,58	1	2	71,62	14,32	3,15	7,18
27 Diseña estrategias de comunicación	0,51	72,22	3,06	66,33	2,58	62,37	4,15	73,06	4,74	66,32	0	2	35,53	7,11	3,13	7,11
30 Dispone de formación en métodos de mediación	2,53	74,75	1,02	67,35	0,52	62,89	2,07	75,13	2,11	68,42	0	0	24,50	4,90	3,13	7,09
4 Distingue los tipos de conflicto	2,53	77,27	1,53	68,88	4,64	67,53	3,63	78,76	2,63	71,05	0	2	42,55	8,51	3,11	7,04
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	0,00	77,27	0,51	69,39	0,52	68,04	0,52	79,27	0,00	71,05	0	0	4,62	0,92	3,09	6,97
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	1,52	78,79	1,53	70,92	1,03	69,07	1,04	80,31	1,58	72,63	0	0	20,44	4,09	3,06	6,86
28 Evalúa sus intervenciones	0,51	79,29	3,57	74,49	3,09	72,16	2,07	82,38	2,11	74,74	0	1	32,34	6,47	3,05	6,84
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	5,05	84,34	3,57	78,06	5,15	77,32	0,52	82,90	1,05	75,79	2	3	57,09	11,42	3,00	6,67
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	1,01	85,35	1,53	79,59	4,12	81,44	3,63	86,53	1,58	77,37	0	2	32,38	6,48	3,00	6,65
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	0,51	85,86	1,53	81,12	1,03	82,47	1,04	87,56	1,58	78,95	0	0	15,39	3,08	2,98	6,60
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	0,00	85,86	3,06	84,18	2,06	84,54	1,04	88,60	0,53	79,47	0	0	21,03	4,21	2,98	6,59
12 Conoce el perfil del mediador	2,02	87,88	3,06	87,24	4,64	89,18	5,18	93,78	0,53	80,00	1	2	47,15	9,43	2,94	6,47
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	8,08	95,96	3,57	90,82	4,12	93,30	0,52	94,30	4,21	84,21	1	4	72,31	14,46	2,93	6,42
21 Investiga sobre experiencias en mediación	0,51	96,46	6,12	96,94	3,09	96,39	3,11	97,41	3,68	87,89	1	2	46,20	9,24	2,89	6,31
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	0,00	96,46	0,00	96,94	1,55	97,94	1,04	98,45	5,79	93,68	1	1	12,50	2,50	2,89	6,28
MEDIA	3,22		3,23		3,26		3,28		3,12				48,48	9,70	3,15	7,16
SUMA	96,46		96,94		97,94		98,45		93,68		29	63				

cme	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	13,12	4,75	63,81	27,14	90,95	8,57	0,48	9,05	3,54	8,48
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	11,88	3,70	51,39	38,43	89,81	9,72	0,46	10,19	3,41	8,02
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	20,16	6,27	48,10	39,05	87,14	12,38	0,48	12,86	3,35	7,83
9 Respeta la diversidad cultural	62,39	12,48	3,91	45,79	43,46	89,25	9,35	1,40	10,75	3,34	7,79
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	7,49	2,47	45,50	39,34	84,83	14,69	0,47	15,17	3,30	7,66
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	15,55	5,36	44,13	42,25	86,38	12,68	0,94	13,62	3,30	7,65
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	12,42	4,33	42,52	45,33	87,85	9,35	2,80	12,15	3,28	7,59
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	16,26	5,46	41,71	41,71	83,41	15,64	0,95	16,59	3,24	7,47
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	2,38	1,36	39,34	44,55	83,89	14,69	1,42	16,11	3,22	7,39
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	11,97	3,80	38,28	45,45	83,73	15,79	0,48	16,27	3,22	7,38
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	9,28	2,66	38,39	46,45	84,83	11,85	3,32	15,17	3,20	7,33
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	18,11	6,82	35,07	50,24	85,31	13,74	0,95	14,69	3,19	7,31
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	9,10	3,09	35,85	47,64	83,49	16,04	0,47	16,51	3,19	7,30
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	11,51	3,39	38,79	41,12	79,91	18,69	1,40	20,09	3,17	7,24
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	12,07	3,91	36,32	44,81	81,13	17,92	0,94	18,87	3,17	7,22
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	14,32	3,78	28,97	58,88	87,85	10,75	1,40	12,15	3,15	7,18
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	7,11	3,01	33,49	47,17	80,66	18,40	0,94	19,34	3,13	7,11
30 Dispone de formación en métodos de mediación	24,50	4,90	1,65	38,39	38,86	77,25	19,91	2,84	22,75	3,13	7,09
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	8,51	2,99	30,52	53,05	83,57	13,62	2,82	16,43	3,11	7,04
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	0,92	0,31	31,60	47,17	78,77	19,81	1,42	21,23	3,09	6,97
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	4,09	1,34	25,24	56,19	81,43	17,62	0,95	18,57	3,06	6,86
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	6,47	2,27	28,44	49,76	78,20	20,38	1,42	21,80	3,05	6,84
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	11,42	3,07	26,64	50,00	76,64	20,09	3,27	23,36	3,00	6,67
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	6,48	2,37	27,70	46,01	73,71	24,41	1,88	26,29	3,00	6,65
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	3,08	1,14	28,17	44,13	72,30	25,35	2,35	27,70	2,98	6,60
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	4,21	1,34	29,44	42,99	72,43	23,36	4,21	27,57	2,98	6,59
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	9,43	3,09	23,15	51,39	74,54	21,76	3,70	25,46	2,94	6,47
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	14,46	4,10	23,83	47,20	71,03	26,64	2,34	28,97	2,93	6,42
21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	9,24	3,30	21,60	50,70	72,30	23,00	4,69	27,70	2,89	6,31
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	2,50	1,67	20,10	50,24	70,33	27,75	1,91	29,67	2,89	6,28
MEDIA	48,48	9,70	3,22	35,41	45,69	81,10	17,13	1,77	18,90	3,15	7,16

Valoración de las Habilidades Sociales

También en el caso de las habilidades sociales, continuamos con el esquema de clasificación o procedimiento anteriormente empleado en las competencias generales y específicas.

1- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 HABILIDADES MÁS IMPORTANTES

Esta clasificación esta basada en la suma ponderada de las cinco habilidades sociales más importantes, que son el resultado de la suma de los % de alumnos que sitúan a la categoría de las habilidades sociales, en las 5 posiciones de importancia ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$\text{hab1} \times 5 + \text{hab2} \times 4 + \text{hab3} \times 3 + \text{hab4} \times 2 + \text{hab5} \times 1$$

Tabla 12. Clasificación de la suma ponderada de las 5 habilidades más importantes. ALUMNOS

hab	hab1	acum1	hab2	acum2	hab3	acum3	hab4	acum4	hab5	acum5	hab > 10	hab > 8,3	Sum pond	Med pond	Media
1 Habilidades de escucha activa	56,94	56,94	8,65	8,65	9,18	9,18	2,40	2,40	7,04	7,04	1	3	358,68	71,74	16,84
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	7,18	64,11	11,06	19,71	12,08	21,26	9,62	12,02	6,53	13,57	2	3	142,11	28,42	9,29
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	6,22	70,33	5,29	25,00	9,18	30,43	19,71	31,73	21,11	34,67	2	3	140,32	28,06	12,30
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	5,26	75,60	7,69	32,69	11,59	42,03	19,23	50,96	9,05	43,72	2	3	139,37	27,87	10,57
7 Habilidades de negociación	2,87	78,47	11,54	44,23	15,46	57,49	10,58	61,54	10,05	53,77	4	4	138,09	27,62	10,10
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	7,66	86,12	16,83	61,06	4,35	61,84	7,21	68,75	4,52	58,29	1	1	137,57	27,51	8,11
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	5,74	91,87	15,87	76,92	7,73	69,57	5,77	74,52	6,53	64,82	1	0	133,43	26,69	8,33
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	2,87	94,74	11,54	88,46	12,08	81,64	9,62	84,13	10,55	75,38	3	4	126,52	25,30	9,33
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	3,35	98,09	6,25	94,71	6,28	87,92	4,33	88,46	4,02	79,40	0	0	73,26	14,65	4,85
9 Habilidades de planeación de estrategias	1,44	99,52	2,40	97,12	5,80	93,72	7,69	96,15	9,05	88,44	0	1	58,61	11,72	5,27
11 Habilidades para fomentar credibilidad	0,00	99,52	1,92	99,04	3,38	97,10	2,40	98,56	5,03	93,47	0	0	27,67	5,53	2,55
12 Habilidades para diseñar planes temporales	0,00	99,52	0,48	99,52	2,42	99,52	1,44	100,00	6,53	100,00	0	0	18,59	3,72	2,17
MEDIA	8,29		8,29		8,29		8,33		8,33				124,52	24,90	8,31
SUMA	99,52		99,52		99,52		100,00		100,00		16	22			

hab	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	71,74	16,84	78,24	19,91	98,15	1,85	0,00	1,85	3,76	9,21
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	28,42	9,29	56,28	38,60	94,88	4,19	0,93	5,12	3,50	8,34
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	28,06	12,30	60,19	35,65	95,83	3,24	0,93	4,17	3,55	8,50
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	27,87	10,57	61,57	30,09	91,67	7,41	0,93	8,33	3,52	8,41
7 Habilidades de negociación	138,09	27,62	10,10	59,26	35,65	94,91	5,09	0,00	5,09	3,54	8,47
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	27,51	8,11	46,51	45,58	92,09	7,44	0,47	7,91	3,38	7,94
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	26,69	8,33	50,00	38,89	88,89	10,65	0,46	11,11	3,38	7,95
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	25,30	9,33	61,68	30,84	92,52	6,54	0,93	7,48	3,53	8,44
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	14,65	4,85	29,63	53,70	83,33	16,20	0,46	16,67	3,13	7,08
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	11,72	5,27	32,09	57,67	89,77	9,77	0,47	10,23	3,21	7,38
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	5,53	2,55	29,17	50,46	79,63	18,52	1,85	20,37	3,07	6,90
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	3,72	2,17	23,15	60,65	83,80	14,35	1,85	16,20	3,05	6,84
MEDIA	124,52	24,90	8,31	48,98	41,48	90,46	8,77	0,77	9,54	3,39	7,96

Las habilidades sociales que los alumnos/as sitúan con mayor importancia, ordenadas de mayor a menor son:

- Habilidades de escucha activa.
- Habilidades en manejo de comunicación verbal.
- Habilidades para identificar y analizar conflictos.
- Habilidades para permanecer imparcial y neutral.
- Habilidades de negociación.
- Habilidades para evaluar intereses y necesidades.
- Habilidades de creación de confianza y afinidad.
- Habilidades de manejo de comunicación no verbal.

La más valorada con una diferencia, del doble de la media y casi tres veces la media ponderada, es la primera, es decir, la escucha activa, que está considerada como una habilidad social de vital importancia o imprescindible para la mediación. En esto también encontramos sesgos y/o coincidencias con el Trabajo Social, al tratarse de una habilidad muy señalada en las materias fundamentales de la Diplomatura. El resto se encuentran con una clasificación por encima de la media ponderada y ligeramente superior a la media general, con unas puntuaciones bastante próximas entre sí.

2- CLASIFICACIÓN SEGÚN PORCENTAJES EN LAS 5 HABILIDADES MÁS IMPORTANTES (ORDENACIÓN 1/2/3/4/5)

Continuando con el análisis que venimos realizando en los participantes con los que hemos trabajado, en las siguientes tablas en primer lugar distinguimos según el cálculo de la media y la suma ponderada las habilidades sociales más importantes según los porcentajes obtenidos. Posteriormente representamos en el gráfico con intención clarificadora las 5 que han obtenido mayor puntuación según el orden de importancia, siendo 1 la más importante y 5 la menos.

Tabla 13. Clasificación según porcentajes de las 5 habilidades más importantes (ordenación 1/2/3/4/5). ALUMNOS

hab	hab1	acum1	hab2	acum2	hab3	acum3	hab4	acum4	hab5	acum5	Sum pond	Med pond	Media
1 Habilidades de escucha activa	56,94	56,94	8,65	8,65	9,18	9,18	2,40	2,40	7,04	7,04	358,68	71,74	16,84
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	7,66	64,59	16,83	25,48	4,35	13,53	7,21	9,62	4,52	11,56	137,57	27,51	8,11
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	7,18	71,77	11,06	36,54	12,08	25,60	9,62	19,23	6,53	18,09	142,11	28,42	9,29
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	6,22	77,99	5,29	41,83	9,18	34,78	19,71	38,94	21,11	39,20	140,32	28,06	12,30
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	5,74	83,73	15,87	57,69	7,73	42,51	5,77	44,71	6,53	45,73	133,43	26,69	8,33
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	5,26	89,00	7,69	65,38	11,59	54,11	19,23	63,94	9,05	54,77	139,37	27,87	10,57
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	3,35	92,34	6,25	71,63	6,28	60,39	4,33	68,27	4,02	58,79	73,26	14,65	4,85
7 Habilidades de negociación	2,87	95,22	11,54	83,17	15,46	75,85	10,58	78,85	10,05	68,84	138,09	27,62	10,10
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	2,87	98,09	11,54	94,71	12,08	87,92	9,62	88,46	10,55	79,40	126,52	25,30	9,33
9 Habilidades de planeación de estrategias	1,44	99,52	2,40	97,12	5,80	93,72	7,69	96,15	9,05	88,44	58,61	11,72	5,27
11 Habilidades para fomentar credibilidad	0,00	99,52	1,92	99,04	3,38	97,10	2,40	98,56	5,03	93,47	27,67	5,53	2,55
12 Habilidades para diseñar planes temporales	0,00	99,52	0,48	99,52	2,42	99,52	1,44	100,00	6,53	100,00	18,59	3,72	2,17
MEDIA	8,29		8,29		8,29		8,33		8,33		124,52	24,90	8,31
SUMA	99,52		99,52		99,52		100,00		100,00				

hab	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	71,74	16,84	78,24	19,91	98,15	1,85	0,00	1,85	3,76	9,21
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	27,51	8,11	46,51	45,58	92,09	7,44	0,47	7,91	3,38	7,94
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	28,42	9,29	56,28	38,60	94,88	4,19	0,93	5,12	3,50	8,34
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	28,06	12,30	60,19	35,65	95,83	3,24	0,93	4,17	3,55	8,50
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	26,69	8,33	50,00	38,89	88,89	10,65	0,46	11,11	3,38	7,95
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	27,87	10,57	61,57	30,09	91,67	7,41	0,93	8,33	3,52	8,41
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	14,65	4,85	29,63	53,70	83,33	16,20	0,46	16,67	3,13	7,08
7 Habilidades de negociación	138,09	27,62	10,10	59,26	35,65	94,91	5,09	0,00	5,09	3,54	8,47
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	25,30	9,33	61,68	30,84	92,52	6,54	0,93	7,48	3,53	8,44
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	11,72	5,27	32,09	57,67	89,77	9,77	0,47	10,23	3,21	7,38
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	5,53	2,55	29,17	50,46	79,63	18,52	1,85	20,37	3,07	6,90
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	3,72	2,17	23,15	60,65	83,80	14,35	1,85	16,20	3,05	6,84
MEDIA	124,52	24,90	8,31	48,98	41,48	90,46	8,77	0,77	9,54	3,39	7,96

El alumnado ha considerado como las cinco habilidades sociales más importantes en la formación del mediador tal y como queda reflejado en el gráfico 28:

Gráfico 28. Las cinco habilidades sociales más importantes

Habilidad n° 1	Habilidad de escucha activa.
Habilidad n° 2	Habilidad para evaluar intereses y necesidades.
Habilidad n° 5	Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal.
Habilidad n° 10	Habilidad para identificar y analizar conflictos.
Habilidad n° 3	Habilidades de creación de confianza y afinidad.

La escucha activa es una habilidad social ampliamente valorada, seguida por una valoración también alta, la habilidad para evaluar intereses y necesidades (n.º 2), la relativa al manejo de la comunicación verbal (n.º 5), la habilidad para identificar y analizar conflictos (n.º 10) y habilidades de creación de confianza (n.º 3). Estas cinco son las más importantes, pero además, coinciden con la clasificación general o inicial, aunque varían ligeramente en cuanto al orden de clasificación. Debido a la proximidad en las puntuaciones, no nos parece relevante destacarlo en este caso.

Coincidimos con el alumnado objeto de esta valoración, al ser aquéllas cinco las más valoradas y primordiales para la adquisición de destrezas en mediación. Es significativo que se conceda más importancia a la comunicación verbal que a la no verbal, teniendo en cuenta que la mediación fundamentalmente trabaja con el recurso de la palabra y también maneja recursos verbales, que son acompañados por la comunicación no verbal, es decir, que todo proceso de comunicación que se precie necesita de los dos tipos de comunicación. Esto puede deberse también a la formación de base en Trabajo Social, donde se incide en la importancia de la comunicación verbal.

Tabla 14. Clasificación según la media de la escala de importancia de cada Habilidad (1/2/3/4). ALUMNOS

hab	hab1	acum1	hab2	acum2	hab3	acum3	hab4	acum4	hab5	acum5	Sum pond	Med pond	Media	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	56,94	56,94	8,65	8,65	9,18	9,18	2,40	2,40	7,04	7,04	358,68	71,74	16,84	3,76	9,21
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	6,22	63,16	5,29	13,94	9,18	18,36	19,71	22,12	21,11	28,14	140,32	28,06	12,30	3,55	8,50
7 Habilidades de negociación	2,87	66,03	11,54	25,48	15,46	33,82	10,58	32,69	10,05	38,19	138,09	27,62	10,10	3,54	8,47
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	2,87	68,90	11,54	37,02	12,08	45,89	9,62	42,31	10,55	48,74	126,52	25,30	9,33	3,53	8,44
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	5,26	74,16	7,69	44,71	11,59	57,49	19,23	61,54	9,05	57,79	139,37	27,87	10,57	3,52	8,41
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	7,18	81,34	11,06	55,77	12,08	69,57	9,62	71,15	6,53	64,32	142,11	28,42	9,29	3,50	8,34
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	5,74	87,08	15,87	71,63	7,73	77,29	5,77	76,92	6,53	70,85	133,43	26,69	8,33	3,38	7,95
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	7,66	94,74	16,83	88,46	4,35	81,64	7,21	84,13	4,52	75,38	137,57	27,51	8,11	3,38	7,94
9 Habilidades de planeación de estrategias	1,44	96,17	2,40	90,87	5,80	87,44	7,69	91,83	9,05	84,42	58,61	11,72	5,27	3,21	7,38
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	3,35	99,52	6,25	97,12	6,28	93,72	4,33	96,15	4,02	88,44	73,26	14,65	4,85	3,13	7,08
11 Habilidades para fomentar credibilidad	0,00	99,52	1,92	99,04	3,38	97,10	2,40	98,56	5,03	93,47	27,67	5,53	2,55	3,07	6,90
12 Habilidades para diseñar planes temporales	0,00	99,52	0,48	99,52	2,42	99,52	1,44	100,00	6,53	100,00	18,59	3,72	2,17	3,05	6,84
MEDIA	8,29		8,29		8,29		8,33		8,33		124,52	24,90	8,31	3,39	7,96
SUMA	99,52		99,52		99,52		100,00		100,00						

hab	Sum pond	Med pond	Media	4 Muy	3 Bast	4y3	2 Poco	1 Nada	2y1	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	71,74	16,84	78,24	19,91	98,15	1,85	0,00	1,85	3,76	9,21
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	28,06	12,30	60,19	35,65	95,83	3,24	0,93	4,17	3,55	8,50
7 Habilidades de negociación	138,09	27,62	10,10	59,26	35,65	94,91	5,09	0,00	5,09	3,54	8,47
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	25,30	9,33	61,68	30,84	92,52	6,54	0,93	7,48	3,53	8,44
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	27,87	10,57	61,57	30,09	91,67	7,41	0,93	8,33	3,52	8,41
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	28,42	9,29	56,28	38,60	94,88	4,19	0,93	5,12	3,50	8,34
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	26,69	8,33	50,00	38,89	88,89	10,65	0,46	11,11	3,38	7,95
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	27,51	8,11	46,51	45,58	92,09	7,44	0,47	7,91	3,38	7,94
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	11,72	5,27	32,09	57,67	89,77	9,77	0,47	10,23	3,21	7,38
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	14,65	4,85	29,63	53,70	83,33	16,20	0,46	16,67	3,13	7,08
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	5,53	2,55	29,17	50,46	79,63	18,52	1,85	20,37	3,07	6,90
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	3,72	2,17	23,15	60,65	83,80	14,35	1,85	16,20	3,05	6,84
MEDIA	124,52	24,90	8,31	48,98	41,48	90,46	8,77	0,77	9,54	3,39	7,96

En la media aritmética del valor numérico de las categorías (1, 2, 3, 4), la escucha activa vuelve a ser masivamente valorada. En general, las consideradas como bastante y muy importantes coinciden con las competencias valoradas como más importantes, aunque se introducen dos nuevos elementos en este sentido. El primero, es la habilidad denominada comunicación no verbal, comentada anteriormente, que en este caso está más valorada paradójicamente que la verbal. El segundo, la habilidad para permanecer imparcial y neutral. Ambas son puntuadas como muy importantes, pero no fueron explicitadas anteriormente, con lo cual, nos parecen interesantes añadirlas a las más importantes.

A modo de conclusión, queremos señalar que todas las habilidades sociales relacionadas con la comunicación, son las más valoradas y puntuadas en las tres clasificaciones. En esto también coincidimos con los alumnos/as, puesto que la comunicación es la principal herramienta de trabajo del mediador.

Las asignaturas más valoradas por los alumnos/as de entre las cursadas en la Diplomatura y relacionadas con la Mediación (ver gráfico 29), son las siguientes:

Gráfico 29. Asignaturas del título relacionadas con la Mediación

Denominación de la asignatura	Carácter	Porcentaje
Asignaturas específica de Mediación	Optativa	34.5 %
Trabajo Social con Casos	Troncal	50 %
Trabajo Social con Grupos	Troncal	51.4 %
Trabajo Social Comunitario	Troncal	2.3 %
Derecho	Obligatoria	11.8 %
Psicología	Obligatoria	15.9 %
Sociología	Obligatoria	5.5 %
Otras		19.1%
No contesta		15 %

Como se puede apreciar en los datos, la mayoría de los encuestados, valoran con rotundidad (34.5%) la asignatura específica de Mediación como la más importante para el ejercicio de la Mediación. Es conveniente señalar, que al tratarse de una asignatura optativa, no ha sido cursada por la totalidad de los alumno/as, pero los encuestados que la han cursado la valoran como fundamental. Junto a la asignatura específica, las

asignaturas que representan la troncalidad básica de los estudios de Trabajo Social, es decir, Trabajo Social con Casos, Individuos y Familias (50%) y Trabajo Social con Grupos (51.4%) son las más relacionadas con la Mediación para la mayoría. Sin embargo la asignatura Trabajo Social de Comunidad, una de las troncales del Área de Trabajo Social más importante, tiene un porcentaje muy bajo, al ser sólo valorado por el 2.3%. Hemos revisado los programas, y en las dos primeras se señala en los contenidos formativos temáticos relacionados con la mediación y el conflicto. Sin embargo en el programa de Trabajo Social de Comunidad, no se hace referencia a la Mediación Comunitaria ni a la Mediación en General.

Con respecto al resto de contenidos psicosociales y jurídicos necesarios para la Mediación, la Psicología (15.9%) y el Derecho (11.8%) son consideradas como asignaturas primordiales. En último lugar, con escasa incidencia, se sitúa la Sociología, con sólo el 5.5%, es decir, es poco valorada para la formación del mediador, a pesar, de que sus contenidos referidos a la Sociología de la Familia, son necesarios, y del hecho de que la Sociología, es una de las profesiones de origen tipificadas en las leyes.

Estos porcentajes coinciden con las prácticas discursivas y las distintas recomendaciones sobre la formación de la Mediación, al considerar que la psicología social, las habilidades de comunicación, y los conocimientos en Derecho de Familia y la persona, son componentes necesarios en el currículo formativo del mediador.

En el apartado de otras asignaturas relacionadas (19.1%), al tratarse de una pregunta abierta, hemos realizado una matriz, de la que hemos obtenido los siguientes resultados, en función del número de participantes:

- Trabajo Social con familias:	16
- Servicios Sociales:	9
- La conducta en sus contextos:	6
- Psicología:	6
- Derecho:	5
- Animación sociocultural:	5
- Antropología:	4
- Trabajo Social e interculturalidad:	4
- Filosofía social:	3
- Estructura Social:	3
- Perspectiva de género:	3

- Métodos y técnicas de investigación:	2
- Trabajo Social I:	2
- Salud pública:	2
- Ética Trabajo Social:	1
- Trabajo Social con menores:	1
- Practicum:.....	1

De estos últimos datos, aunque son muy poco representativos, con respecto al total, sí que podemos extraer interesantes conclusiones. En primer lugar, que se demandan más contenidos específicos de las asignaturas ya reseñadas anteriormente, lo cual, refuerza su importancia (Trabajo Social con Familias, Psicología y Derecho). En segundo lugar, que los alumnos/as identifican el perfil social del mediador, en sintonía con las características de la titulación de Trabajo Social, es decir, se refieren específicamente a los ámbitos familiar e intercultural. En tercer lugar, nos llama la atención, que los alumnos/as, contesten Servicios Sociales y la Conducta en sus contextos, puesto que en un principio nos parecía que la conflictología se encuentra alejada de estas materias. Por esta razón, revisamos los programas y contenidos formativos de las asignaturas en el Plan de Estudios y nos encontramos con que en el caso de los Servicios Sociales, se hace bastante incidencia a las políticas sociales de familia e interculturalidad, y en la conducta y sus contextos, se hace referencia al conflicto y el trabajo con los diferentes sectores al respecto. Estas pueden ser las razones que han motivado a los alumnos/as a su selección.

En el caso de la Animación Sociocultural, de los que hay 5 casos, no hemos encontrado coincidencias con la Mediación ni en los planes de estudio ni en los contenidos formativos de la asignatura. No obstante, es posible que el profesor/a haga referencia a la Mediación, de forma “oficiosa”.

7.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS PARTICIPANTES: PROFESIONALES MEDIADORES

7.4.1. Resultados Bloque I: Posición estructural del grupo estudiado

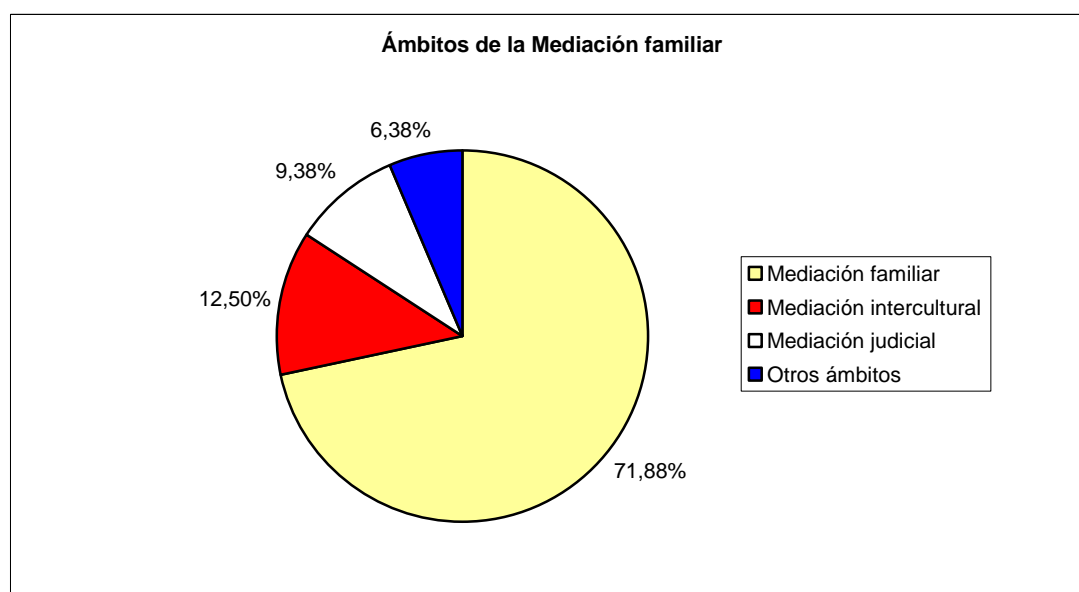
Características sociodemográficas de los participantes

Se trata de un sector de mediadores eminentemente femenino (81.25% son mujeres) y joven (56.25% tienen entre 26 y 33 años) y tan sólo el 9.38% tiene entre 42 y 49 años. Estas características adscriptivas, coinciden con las habituales del sector de trabajadores sociales, es una profesión ejercida mayoritariamente por mujeres. En el caso de la mediación, al tratarse de un sector reciente son personas jóvenes en su mayoría.

Con respecto a la Universidad donde cursaron los estudios de Trabajo Social, la gran mayoría (68.75%) cursó la carrera en la Universidad Complutense frente al 31.25% que lo hicieron en la UNED. Existe en este caso también concordancia con los participantes alumnos/as que en su totalidad son de la Universidad Complutense.

En cuanto a los ámbitos de la Mediación donde desarrollan su actividad profesional, la gran mayoría se dedica al ámbito de la Mediación Familiar (71.88%), siendo muy reducido el grupo que se dedica a la mediación intercultural (12.5%) y a la mediación judicial (9.38%). Otros ámbitos como la mediación comunitaria son muy poco representativos (6.38%) como podemos apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico n.º 30. Ámbitos de trabajo de los mediadores



Una vez ubicados en ámbitos o sectores de intervención, desglosamos los centros de mediación donde desempeñan su ejercicio profesional estos participantes:

- Centros de Atención Familiar (C.A.F.): 28.13%
- Puntos de encuentro familiar: 21.99%
- Centros/Servicios de Mediación Intercultural: 18.75%
- Centros de Servicios Sociales: 18.75%
- Centros/Servicios de Justicia: 6.25%
- Iniciativa Privada: 1.25%

La mayoría de estos participantes trabajan en los Centros de Atención Familiar, y en los puntos de encuentro familiar. En el caso específico de los mediadores con profesión de origen de trabajador social son pocos los que trabajan en otros tipos de centros y muy escasa la iniciativa privada o trabajo autónomo. En otros equipamientos, sólo cabe destacar un considerable 18.75% que trabaja en centros de mediación para personas inmigrantes.

En las características descriptivas de los profesionales, también nos interesa conocer la formación específica en mediación, que como es bien sabido, es necesario según las leyes autonómicas para el ejercicio de la mediación profesional y también en nuestro ámbito territorial de investigación, el caso de la Comunidad de Madrid. Pues bien, hemos podido constatar que el 100% afirma haber cumplido este requisito imprescindible de una formación especializada. Bien es verdad, que algunos solo han realizado cursos de formación continua y/o corta duración, pero la gran mayoría (75%) ha cursado un título de postgrado en universidades, y un 18.75% en colegios profesionales. En ambos casos la formación ronda entre las 300 y 500 horas y los contenidos imprescindibles, al tratarse de títulos homologados, son los recomendados al efecto

7.4.2. Resultados Bloque II: Contenido específico de las competencias generales, específicas, habilidades sociales

En el análisis del contenido específico de los mediadores, hemos seguido el mismo procedimiento que en el de los participantes alumnos/as. En primer lugar, describimos en las tablas, la suma ponderada, de las cinco competencias o habilidades

más importantes más importantes, ordenadas con la clasificación 1 a 5 y en segundo lugar, la media según la escala de clasificación de 1 a 4 según las puntuaciones obtenidas de bastante y muy importante. Hemos simplificado el proceso con respecto a los alumnos, donde en cada grupo de competencias establecimos tres clasificaciones, fusionando el paso 1 y 2, para facilitar el análisis. La clasificación como decimos la hacemos conforme al mismo orden y las mismas fórmulas que en los alumnos/as, en las competencias generales, específicas y habilidades sociales. Al finalizar describimos también los resultados de las asignaturas seleccionadas. El motivo es precisamente para realizar un análisis comparativo, con las mismas variables en los dos sectores, que facilite también la validación de estos datos.

Valoración de las competencias generales

1- CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS GENÉRICAS MÁS IMPORTANTES
--

En esta primera tabla, podemos observar la suma ponderada y la correlación de esta media ponderada, con las puntuaciones medias obtenidas. En la fórmula empleada en esta tabla para obtener la media ponderada, el porcentaje de los mediadores profesionales que sitúan a la categoría en las 5 posiciones de importancia ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$cmg1 \times 5 + cmg2 \times 4 + cmg3 \times 3 + cmg4 \times 2 + cmg5 \times 1$$

Tabla 15. Clasificación de la suma ponderada de porcentajes de las 5 competencias generales más importantes. PROFESIONALES

Cmg	cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	53,1	12,5	18,8		3,1	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	25,0	9,4	28,1	3,1	9,4	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
18 Capacidad de análisis	3,1	21,9	9,4	21,9	18,8	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
16 Asertividad	6,3	21,9	3,1	12,5	15,6	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
5 Creatividad		12,5	9,4	6,3	9,4	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
8 Capacidad de gestión de la información	3,1	9,4	6,3	12,5	3,1	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
1 Toma de decisiones	3,1	3,1	6,3	9,4	15,6	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
11 Adaptación a nuevas situaciones	3,1		6,3	12,5	6,3	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
10 Razonamiento crítico	3,1		9,4	6,3	3,1	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad		6,3	3,1	3,1	6,3	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
4 Compromiso ético		3,1		6,3	6,3	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
12 Motivación por la calidad				6,3		12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
2 Trabajo en equipo					3,1	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
6 Liderazgo						0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94
7 Conocimiento de una lengua extranjera						0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42
13 Probidad						0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93
14 Vocación de servicio público						0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
15 Compromiso						0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71
MEDIA	12,50	11,11	10,00	9,09	8,33	83,33	54,77%	30,92%	12,19%	2,11%	3,38	7,95

En la tabla se recogen todas las competencias genéricas que los mediadores profesionales consideran más importantes. Así, el manejo de conflictos, las habilidades para las relaciones interpersonales, capacidad de análisis, asertividad, creatividad, capacidad de gestión de la información se encuentran por encima de la media de la suma ponderada (83.33). Toma de decisiones no llega a media pero la roza 81.25. Es decir, las competencias genéricas más interrelacionadas con la comunicación y la mediación de forma directa son las más valoradas

En cambio, la que están implicadas con conocimientos transversales y próximos a la gestión de la administración pública como el compromiso, la vocación de servicio público, probidad, conocimiento de una lengua extranjera, liderazgo y trabajo en equipo son poco valoradas, a pesar de tratarse de profesionales en activo. De ahí deducimos que quizás resulta complicado discernir estos conceptos, que son nuevos para el sector y el sentido de las competencias genéricas al confundir su significado con las específicas. Como apoyo a este argumento, desglosamos las competencias genéricas más importantes que han valorado estos encuestados:

- Manejo de conflictos.
- Habilidades para las relaciones interpersonales.
- Capacidad de análisis.
- Asertividad.
- Creatividad.
- Capacidad de gestión de la información.
- Toma de decisiones.

CLASIFICACIÓN SEGÚN LA MEDIA DE LA ESCALA DE IMPORTANCIA DE CADA COMPETENCIA GENÉRICA (1/2/3/4)
--

En esta tabla se presentan las competencias, según la media aritmética del valor numérico de las competencias, sumando los valores y puntuaciones obtenidas a cada una de ellas, siendo 1 nada importante, 2 poco importante, 3 bastante importante, y 4 muy importante, para comparar los resultados anteriores con la selección jerárquica en cuanto al orden de importancia.

Tabla 16. Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4). PROFESIONALES

cmg	Cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	53,1	12,5	18,8		3,1	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
18 Capacidad de análisis	3,1	21,9	9,4	21,9	18,8	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
11 Adaptación a nuevas situaciones	3,1		6,3	12,5	6,3	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	25,0	9,4	28,1	3,1	9,4	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
16 Asertividad	6,3	21,9	3,1	12,5	15,6	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
12 Motivación por la calidad				6,3		12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
5 Creatividad		12,5	9,4	6,3	9,4	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
4 Compromiso ético		3,1		6,3	6,3	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
8 Capacidad de gestión de la información	3,1	9,4	6,3	12,5	3,1	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad		6,3	3,1	3,1	6,3	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
10 Razonamiento crítico	3,1		9,4	6,3	3,1	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
15 Compromiso						0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71
13 Probidad						0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93
14 Vocación de servicio público						0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
2 Trabajo en equipo					3,1	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
1 Toma de decisiones	3,1	3,1	6,3	9,4	15,6	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
6 Liderazgo						0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94
7 Conocimiento de una lengua extranjera						0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42
MEDIA	12,5	11,1	10,0	9,1	8,3	83,3	54,77%	30,92%	12,19%	2,11%	3,4	7,9

Al estudiar las competencias genéricas que en mayor medida han sido mencionadas por los mediadores como con los valores 3, bastante importante y 4, muy importante, y seleccionadas entre las cinco primeras en orden de prioridad o preferencia, encontramos como regla general, que las más puntuadas en la media y suma ponderada, en general, son también valoradas como bastante y muy importante por la mayoría. Manejo de conflictos, capacidad de análisis y adaptación a las nuevas situaciones son consideradas como bastante importante y muy importante, especialmente en el caso de la primera donde el 53.1 la elige en primera (muy importante), en el 100% de los casos, seguidas de las dos siguientes con un 81.3% y 78.1%.

Por otra parte, algunos ligeros cambios en el orden con respecto a la anterior clasificación como se puede visualizar en la tabla. Motivación por la calidad, está por debajo de la media (83.3) en este caso, y encontramos que aunque no es seleccionada entre las primeras, en cambio, cuando se selecciona, el 62.5% lo hace con la calificación de muy importante y el 37.5 como bastante importante, es decir, que no es prioritaria para todos, pero si trascendente para el que la elige. Es normal que la calidad del servicio sea valorada por los profesionales en activo, teniendo en cuenta que la mayoría ejerce su actividad profesional en servicios públicos, y que el compromiso ético sea también valorado en un 64.5% como muy importante, aunque en menor posición media, debido al aun menor porcentaje de personas que la selecciona entre las 5 importantes.

Valoración de las competencias específicas

CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS MÁS IMPORTANTES

En esta tabla, se establecen las cinco competencias específicas más importantes según la suma ponderada obtenida. La fórmula empleada para el cálculo de la suma ponderada es la suma de los porcentajes de alumnos que sitúan a la categoría en las 5 posiciones de importancia ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$cme1 \times 5 + cme2 \times 4 + cme3 \times 3 + cme4 \times 2 + cme5 \times 1$$

Tabla 17. Clasificación según la suma ponderada de porcentajes en las 5 competencias específicas más importantes

Cme	cme1	Cme2	cme3	cme4	cme5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	15,6	15,6	9,4	3,1	6,3	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	18,8	6,3		6,3	3,1	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	9,4	6,3	3,1	18,8		118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	3,1	9,4	9,4	12,5		106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
18 Discierne la causa del conflicto		15,6	9,4	3,1	3,1	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	9,4	3,1	6,3		12,5	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados		12,5	6,3			68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
4 Distingue los tipos de conflicto	9,4	3,1		3,1		65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
19 Reconocer mediación como una alternativa válida		6,3	6,3	6,3	6,3	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
6 Asume la mediación como procesos voluntario	3,1	3,1		9,4	9,4	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	3,1		9,4	3,1		50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	3,1		9,4			43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
28 Evalúa sus intervenciones	3,1		3,1	3,1	12,5	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06
25 Guarda secreto profesional y principios éticos		3,1	6,3	3,1	3,1	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
9 Respeto la diversidad cultural	3,1	3,1	3,1			37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión		3,1		9,4	3,1	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	6,3					31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	3,1	3,1				28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81
21 Investiga sobre experiencias en mediación	3,1		3,1		3,1	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	3,1			6,3		28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto		3,1	3,1			21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	3,1				6,3	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
27 Diseña estrategias de comunicación				6,3	6,3	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27

30 Dispone de formación en metodos de mediación		3,1			3,1	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos				6,3		12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
12 Conoce el perfil del mediador			3,1			9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual			3,1			9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)			3,1			9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas						0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente						0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40
MEDIA	6,3	6,3	5,7	6,7	6,0	49,0	71,15%	23,96%	4,17%	0,73%	3,7	8,9

La valoración que el conjunto de los profesionales de la mediación realiza de las competencias específicas es bastante positiva. Únicamente esboza las posibles consecuencias jurídicas del conflicto e interpreta las intervenciones psicosocialmente, son consideradas mayoritariamente como poco importantes y con suma ponderada con valor 0. De ahí deducimos, que los contenidos de aprendizaje jurídicos y psicosociales, son poco tenidos en cuenta, como si los profesionales consideraran la mediación como una disciplina autónoma con conocimientos propios o autónomos.

Como ocurre en el caso de los alumnos/as, debido al amplio abanico de competencias específicas (30) frente a las 18 genéricas, son más las competencias por encima de los valores medios.

La tabla muestra la relación de las competencias genéricas, indicando a su vez la respuesta que ha sido mayoritaria en cada una de ellas. La mayoría de los profesionales valoran por encima de la media y la suma ponderada (49.0) las competencias específicas correspondientes a los cuatro grupos, es decir, comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación; capacidad para identificar cuáles son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno, capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica. Esto indica, que dan importancia por igual a los contenidos epistemológicos o conceptuales como a las cuestiones instrumentales o prácticas. Compartimos este planteamiento, porque en mediación es importante tener una base conceptual y epistemológica, y unas capacidades instrumentales o prácticas.

Como podemos observar en la tabla anterior, las competencias específicas que han obtenido mayores puntuaciones tanto en la suma ponderada (49.0) como en la media son de mayor a menor.

- Interactúa en conflictos procurando equilibra las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica. Esta competencia está por encima del triple de la suma ponderada en valoración, es decir, es la más valorado con gran diferencia (181.25).
- Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano. En este caso también es muy valorada, casi triplica la media también (134.38).
- Se muestra hábil en las mediaciones, mediación comunicando de forma clara y adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra. Con un 118.75 dobla la suma ponderada, con lo cual tiene una valoración alta.

- Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores También dobla la media (106.25) y es casi similar en valoración a la anterior, teniendo en cuenta que ambas competencias son muy parecidas entre si.
- Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradero en el futuro (100.00). En este caso, también se confirma la alta puntuación, la valoración es el doble una vez más.

Siguiendo con el orden de mayor a menor, las que enumeramos a continuación se encuentran con una valoración por encima de la media, hasta llegar justo a casi al punto medio en la última de ellas, con una suma ponderada aceptable, pero no son destacadas:

- Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto (90.63).
- Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean (68.75).
- Distingue los tipos de conflicto según su naturaleza, intereses y posiciones entre las partes (65.63).
- Reconoce la mediación como una alternativa válida de resolución de conflictos y una alternativa extrajudicial para la regulación social (62.50).
- Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes (56.25).
- Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada e la paz y la tolerancia (50.00).

CLASIFICACIÓN SEGÚN LA MEDIA DE LA ESCALA DE IMPORTANCIA DE CADA COMPETENCIA ESPECÍFICA (1/2/3/4)
--

En esta tabla se clasifican las competencias específicas en función de la media obtenida en la escala 1 nada importante, 2 poco importante, 3 bastante importante y 4 muy importante, para determinar, cuales de las seleccionadas son valoradas con mayor importancia y el valor numérico de cada categoría. La fórmula empleada es la media aritmética del valor numérico de las categorías (1, 2, 3, 4).

Tabla 18. Clasificación según la Media de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4)

Cme	cme1	cme2	cme3	cme4	cme5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
25 Guarda secreto profesional y principios éticos		3,1	6,3	3,1	3,1	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
6 Asume la mediación como procesos voluntario	3,1	3,1		9,4	9,4	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	3,1	9,4	9,4	12,5		106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
4 Distingue los tipos de conflicto	9,4	3,1		3,1		65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	9,4	6,3	3,1	18,8		118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
30 Dispone de formación en métodos de mediación		3,1			3,1	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	15,6	15,6	9,4	3,1	6,3	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados		12,5	6,3			68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	9,4	3,1	6,3		12,5	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
27 Diseña estrategias de comunicación				6,3	6,3	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión		3,1		9,4	3,1	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
12 Conoce el perfil del mediador			3,1			9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	3,1		9,4			43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos				6,3		12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	3,1			6,3		28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	3,1				6,3	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
28 Evalúa sus intervenciones	3,1		3,1	3,1	12,5	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto		3,1	3,1			21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	18,8	6,3		6,3	3,1	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
18 Discierne la causa del conflicto		15,6	9,4	3,1	3,1	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
19 Reconocer mediación como una alternativa válida		6,3	6,3	6,3	6,3	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
9 Respeta la diversidad cultural	3,1	3,1	3,1			37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual			3,1			9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44

29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)			3,1			9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	6,3					31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	3,1		9,4	3,1		50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	3,1	3,1				28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas						0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente						0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40
21 Investiga sobre experiencias en mediación	3,1		3,1		3,1	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29
MEDIA	6,3	6,3	5,7	6,7	6,0	49,0	71,15%	23,96%	4,17%	0,73%	3,7	8,9

En la tabla podemos observar, que la mayoría de las competencias específicas, como regla general se encuentran sobre o por encima de la media aritmética (3.7), aunque en este caso, las más valoradas son las competencias correspondientes entre los grupos primero (comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación) y cuarto (fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto), con especial énfasis en éste último. Es decir, cuando se pide prioridad y valoración, lo que más valoran los profesionales, son los aspectos conceptuales (competencias n.º 6, 4, 11 y 8) y de procedimiento o habilidades sociales, pero priorizan especialmente los procedimientos o contenidos prácticos, por encima de cualquier otro tipo de competencias. (Competencias n.º 25, 24, 24 y 30).

En este caso sólo encontramos coincidencias en las dos clasificaciones que hemos realizado de las competencias específicas, en la competencia n.º 24, se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y adecuando su lenguaje al interlocutor en el que contexto en el que se encuentra, que está referida a habilidades sociales o procedimientos.

A modo de conclusión, los mediadores dan una importancia media a todas las competencias en general, pero sin embargo a la hora de otorgar prioridades o jerarquizar, establecen distinciones y modifican la valoración general, dando prioridad a las competencias del primer y cuarto grupo.

Nos llama la atención, que las competencias relativas al conflicto y epistemológicas son las más valoradas en la suma ponderada, pero a la hora de otorgar prioridad, aunque tienen una media aritmética alta, por encima del 3.7, no son las prioritarias, otorgando los valores máximos y próximos al 4, a las cuestiones éticas o principios deontológicos (secreto profesional, voluntariedad). Las habilidades sociales sí que coinciden en ambos casos, tanto en valoración general, suma ponderada y media aritmética como muy importantes.

Valoración de las habilidades sociales

CLASIFICACIÓN SEGÚN LA SUMA PONDERADA DE PORCENTAJES EN LAS 5 HABILIDADES MÁS IMPORTANTES
--

En esta tabla se analiza la Suma ponderada de las cinco habilidades sociales más importantes, cuyo resultado es la suma de los % de alumnos que sitúan a la categoría en las 5 posiciones de importancia, ponderando las diferentes posiciones como sigue:

$$\text{hab1} \times 5 + \text{hab2} \times 4 + \text{hab3} \times 3 + \text{hab4} \times 2 + \text{hab5} \times 1$$

Tabla 19. Clasificación de la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes. PROFESIONALES

Hab	hab1	hab2	hab3	hab4	hab5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	37,5	9,4	3,1	12,5	15,6	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	6,3	21,9	15,6	28,1	9,4	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	15,6	18,8	6,3	6,3	15,6	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	21,9	6,3	9,4			162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
7 Habilidades de negociación	9,4	9,4	9,4	9,4	6,3	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	6,3	6,3	9,4	18,8	9,4	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación		9,4	12,5	6,3	21,9	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	3,1	12,5		9,4	3,1	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal		3,1	18,8		6,3	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
9 Habilidades de planeación de estrategias		3,1	12,5	6,3	9,4	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
11 Habilidades para fomentar credibilidad			3,1			9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales				3,1	3,1	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40
MEDIA	14,3	10,0	10,0	11,1	10,0	125,0	69,79%	29,17%	1,04%	0,00%	3,7	9,0

Como observamos en la tabla, las habilidades sociales por encima de la media de la suma ponderada (125.0), son las relativas las habilidades de escucha activa; evaluar intereses y necesidades e identificar y analizar conflictos. Según estos datos, puede afirmarse que la escucha activa es la habilidad social más valorada, al estar puntuada a más del doble de la media ponderada (275.00). También son destacadas las habilidades para la negociación y para permanecer imparcial y neutral. La comunicación verbal y no verbal siendo trascendentales para la mediación, tienen una puntuación relativamente baja en la suma ponderada. Lo mismo ocurre con las cuestiones relativas a diseñar planes temporales, estrategias y fomento de la credibilidad, que tienen unas puntuaciones muy bajas, especialmente las dos últimas.

Según estos resultados, el conocimiento de la práctica profesional es importante. Los mediadores en su valoración general y en sus respuestas así lo determinan. Este argumento se apoya, en el hecho de que tanto en las habilidades sociales como en las competencias específicas han señalado cuestiones instrumentales o eminentemente prácticas comunes, como son la capacidad y habilidad para analizar conflictos, mantener la escucha activa e imparcialidad, etc. Ahora bien, el dato que se distancia de esta tendencia, es el relativo a la comunicación verbal y no verbal, que no obtienen una buena valoración. Aunque hay que tener en cuenta, que probablemente lo dan por hecho y no han considerado necesario destacarlo. Decimos esto, porque las habilidades sociales más puntuadas como confianza, escucha activa, etc., precisan de la comunicación verbal y no verbal, es decir, son inherentes a la misma. No se puede realizar la escucha activa de forma adecuada, sin el entrenamiento en comunicación no verbal y verbal, al estar interrelacionado.

<p>CLASIFICACIÓN SEGÚN LA MEDIA DE LA ESCALA DE IMPORTANCIA DE CADA HABILIDAD (1/2/3/4)</p>
--

En esta clasificación se establece la media aritmética del valor numérico de las categorías (1, 2, 3, 4), según el orden de importancia de cada habilidad social.

Tabla 20. Clasificación según la media de la escala de importancia de cada Habilidad (1/2/3/4). PROFESIONALES

Hab	hab1	hab2	hab3	hab4	hab5	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	6,3	21,9	15,6	28,1	9,4	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	15,6	18,8	6,3	6,3	15,6	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
7 Habilidades de negociación	9,4	9,4	9,4	9,4	6,3	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
1 Habilidades de escucha activa	37,5	9,4	3,1	12,5	15,6	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación		9,4	12,5	6,3	21,9	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	6,3	6,3	9,4	18,8	9,4	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal		3,1	18,8		6,3	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
9 Habilidades de planeación de estrategias		3,1	12,5	6,3	9,4	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	3,1	12,5		9,4	3,1	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	21,9	6,3	9,4			162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
11 Habilidades para fomentar credibilidad			3,1			9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales				3,1	3,1	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40
MEDIA	14,3	10,0	10,0	11,1	10,0	125,0	69,79%	29,17%	1,04%	0,00%	3,7	9,0

En esta segunda clasificación, según la escala de importancia de cada habilidad, como se deduce de las sumas ponderadas, las seleccionadas como más importantes, son también valoradas con los valores 3 (bastante importante) y 4 (muy importante) pero con pequeños cambios en el orden, que no tienen importancia relevante. Sólo destacar, que la escucha activa, a pesar de ser tan importante en el orden de clasificación y de vital importancia, no es la más seleccionada con el valor máximo ó 4, con un 85 % de los casos, frente al 90 % de la primera en este caso, que es la referida a habilidades para evaluar intereses y necesidades, aunque ambas llegan a los valores máximos.

A modo de resumen las cinco habilidades sociales más importantes de mayor a menor son:

- Habilidades de escucha activa.
- Habilidades para evaluar intereses y necesidades.
- Habilidades para identificar y analizar conflictos.
- Habilidades de creación de confianza y afinidad.
- Habilidades de negociación.

7.5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE ALUMNOS Y MEDIADORES PROFESIONALES

A continuación se realiza un análisis comparativo, sobre la valoración y puntuaciones que han otorgado los dos participantes de este trabajo de campo (profesionales de la mediación y alumnado) a las competencias profesionales y habilidades sociales. Para ello, describimos en tablas comparativas, siguiendo el mismo procedimiento que en el análisis anterior de cada sector, las competencias y habilidades más importantes y la clasificación según la valoración e importancia otorgadas, en cuanto al orden jerárquico e importancia a cada una de ellas. Se analizan, las variables correspondientes al II bloque, denominado contenido específico de las competencias, conocimientos y habilidades sociales para el aprendizaje. Para facilitar su comprensión, lo sistematizamos en tres partes, la primera sobre la valoración de las competencias generales, la segunda sobre valoración de las competencias específicas y la tercera sobre la valoración de las habilidades sociales.

Debido a la gran cantidad de datos, para facilitar la visualización de las tablas, en la ventana o margen izquierdo se cotejan los resultados de los alumnos/as y en la derecha de los profesionales de la mediación (mediadores). Las filas en sombreado indican la suma ponderada del sector, teniendo en cuenta, que al tratarse el sector de alumnos/as del sector más numeroso, es el punto o vértice para el análisis comparativo.

7.5.1. Análisis comparativo de las competencias generales

Tabla 21. Clasificación según la suma ponderada de porcentajes [alumnos] en las 5 competencias genéricas más importantes

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Cmg	cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond	cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond
17 Manejo de conflictos	18,87	14,15	16,59	18,48	13,46	251,13	53,1	12,5	18,8		3,1	375,00
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	18,87	10,85	11,85	5,21	10,10	193,80	25,0	9,4	28,1	3,1	9,4	262,50
2 Trabajo en equipo	14,15	12,74	6,16	7,58	10,58	165,92					3,1	3,13
15 Compromiso	5,19	6,60	10,43	11,85	8,17	115,51						0,00
18 Capacidad de análisis	4,25	8,49	6,64	11,37	12,98	110,82	3,1	21,9	9,4	21,9	18,8	193,75
10 Razonamiento crítico	6,60	7,55	4,27	6,64	3,85	93,12	3,1		9,4	6,3	3,1	59,38
4 Compromiso ético	7,08	7,08	4,74	4,74	4,33	91,70		3,1		6,3	6,3	31,25
16 Asertividad	3,77	8,02	7,58	4,74	2,40	85,57	6,3	21,9	3,1	12,5	15,6	168,75
1 Toma de decisiones	7,08	4,72	3,79	5,69	6,73	83,72	3,1	3,1	6,3	9,4	15,6	81,25
11 Adaptación a nuevas situaciones	1,89	3,30	12,32	6,64	8,65	81,53	3,1		6,3	12,5	6,3	65,63
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	4,72	5,66	4,74	3,79	4,33	72,35		6,3	3,1	3,1	6,3	46,88
5 Creatividad	3,30	3,30	2,84	3,79	2,88	48,72		12,5	9,4	6,3	9,4	100,00
8 Capacidad de gestión de la información	0,47	2,83	2,84	2,84	2,88	30,78	3,1	9,4	6,3	12,5	3,1	100,00
12 Motivación por la calidad	0,00	0,94	1,42	3,79	2,40	18,03				6,3		12,50
14 Vocación de servicio público	0,47	0,94	2,84	0,47	1,92	17,53						0,00
6 Liderazgo	1,42	0,94	0,47	1,42	0,96	16,08						0,00
7 Conocimiento de una lengua extranjera	1,42	0,94	0,47	0,47	2,40	15,62						0,00
13 Probidad	0,00	0,47	0,00	0,00	0,96	2,85						0,00

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
cmg	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	67,12	28,31	3,65	0,91	3,62	8,72	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	60,09	32,57	6,88	0,46	3,52	8,41	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
2 Trabajo en equipo	165,92	54,34	39,73	5,02	0,91	3,47	8,25	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
15 Compromiso	115,51	56,42	39,45	4,13	0,00	3,52	8,41	0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71
18 Capacidad de análisis	110,82	53,46	40,55	5,53	0,46	3,47	8,23	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
10 Razonamiento crítico	93,12	42,86	45,62	9,68	1,84	3,29	7,65	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
4 Compromiso ético	91,70	40,09	47,93	10,60	1,38	3,27	7,56	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
16 Asertividad	85,57	46,70	39,59	11,17	2,54	3,30	7,68	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
1 Toma de decisiones	83,72	33,33	52,31	13,89	0,46	3,19	7,28	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	43,52	45,83	10,19	0,46	3,32	7,75	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	51,15	45,16	3,69	0,00	3,47	8,25	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
5 Creatividad	48,72	22,83	47,49	25,11	4,57	2,89	6,29	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	22,79	59,07	15,35	2,79	3,02	6,73	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
12 Motivación por la calidad	18,03	27,67	45,63	24,76	1,94	2,99	6,63	12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
14 Vocación de servicio público	17,53	22,64	46,70	28,30	2,36	2,90	6,32	0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
6 Liderazgo	16,08	10,14	41,94	41,47	6,45	2,56	5,19	0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	14,22	42,20	30,28	13,30	2,57	5,24	0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42
13 Probidad	2,85	9,09	60,61	27,27	3,03	2,76	5,86	0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93

En función de los resultados obtenidos en esta tabla, apreciamos las siguientes coincidencias y divergencias:

- Coincidencias: En las competencias nº 17 y 3 con una puntuación alta en ambos casos. La competencia nº 18 también es bastante valorada por ambos.
- Divergencias: Las competencias nº 2 y 15 son las mejor posicionadas por los alumnos, y sin embargo las menos valoradas por los profesionales. Es más, en el caso de los profesionales se encuentran próximas al valor 0.

Los dos grupos de participantes opinan que el manejo de conflictos, las habilidades para las relaciones interpersonales y la capacidad de análisis son competencias generales primordiales. Sin embargo, el trabajo en equipo y el compromiso es muy valorado por los alumnos/as y muy poco por los profesionales, a pesar de que estos suelen ejercer su actividad profesional habitual insertos en un equipo de trabajo, como hemos visto en el primer bloque, en las variables relativas al ámbito y sector de intervención. La probidad tiene una valoración casi nula en ambos sectores. Sobre esto último, lo cierto es que muchos encuestados nos han preguntado el significado de ese concepto, tanto al empezar como al finalizar el cuestionario, con lo cual, como precaución entendemos que al no tener claro que significa, contestan con poca valoración o simplemente no contestan.

Tabla 22. Clasificación según la suma ponderada de porcentajes profesionales mediadores en las 5 competencias genéricas más importantes

Alumnos/as

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
cmg	cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond	cmg1	cmg2	cmg3	cmg4	cmg5	Sum pond
17 Manejo de conflictos	18,87	14,15	16,59	18,48	13,46	251,13	53,1	12,5	18,8		3,1	375,00
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	18,87	10,85	11,85	5,21	10,10	193,80	25,0	9,4	28,1	3,1	9,4	262,50
18 Capacidad de análisis	4,25	8,49	6,64	11,37	12,98	110,82	3,1	21,9	9,4	21,9	18,8	193,75
16 Asertividad	3,77	8,02	7,58	4,74	2,40	85,57	6,3	21,9	3,1	12,5	15,6	168,75
5 Creatividad	3,30	3,30	2,84	3,79	2,88	48,72		12,5	9,4	6,3	9,4	100,00
8 Capacidad de gestión de la información	0,47	2,83	2,84	2,84	2,88	30,78	3,1	9,4	6,3	12,5	3,1	100,00
1 Toma de decisiones	7,08	4,72	3,79	5,69	6,73	83,72	3,1	3,1	6,3	9,4	15,6	81,25
11 Adaptación a nuevas situaciones	1,89	3,30	12,32	6,64	8,65	81,53	3,1		6,3	12,5	6,3	65,63
10 Razonamiento crítico	6,60	7,55	4,27	6,64	3,85	93,12	3,1		9,4	6,3	3,1	59,38
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	4,72	5,66	4,74	3,79	4,33	72,35		6,3	3,1	3,1	6,3	46,88
4 Compromiso ético	7,08	7,08	4,74	4,74	4,33	91,70		3,1		6,3	6,3	31,25
12 Motivación por la calidad	0,00	0,94	1,42	3,79	2,40	18,03				6,3		12,50
2 Trabajo en equipo	14,15	12,74	6,16	7,58	10,58	165,92					3,1	3,13
6 Liderazgo	1,42	0,94	0,47	1,42	0,96	16,08						0,00
7 Conocimiento de una lengua extranjera	1,42	0,94	0,47	0,47	2,40	15,62						0,00
13 Probidad	0,00	0,47	0,00	0,00	0,96	2,85						0,00
14 Vocación de servicio público	0,47	0,94	2,84	0,47	1,92	17,53						0,00
15 Compromiso	5,19	6,60	10,43	11,85	8,17	115,51						0,00

Profesionales de la Mediación

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Cmg	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	67,12	28,31	3,65	0,91	3,62	8,72	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	60,09	32,57	6,88	0,46	3,52	8,41	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
18 Capacidad de análisis	110,82	53,46	40,55	5,53	0,46	3,47	8,23	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
16 Asertividad	85,57	46,70	39,59	11,17	2,54	3,30	7,68	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
5 Creatividad	48,72	22,83	47,49	25,11	4,57	2,89	6,29	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	22,79	59,07	15,35	2,79	3,02	6,73	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
1 Toma de decisiones	83,72	33,33	52,31	13,89	0,46	3,19	7,28	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	43,52	45,83	10,19	0,46	3,32	7,75	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
10 Razonamiento crítico	93,12	42,86	45,62	9,68	1,84	3,29	7,65	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	51,15	45,16	3,69	0,00	3,47	8,25	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
4 Compromiso ético	91,70	40,09	47,93	10,60	1,38	3,27	7,56	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
12 Motivación por la calidad	18,03	27,67	45,63	24,76	1,94	2,99	6,63	12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
2 Trabajo en equipo	165,92	54,34	39,73	5,02	0,91	3,47	8,25	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
6 Liderazgo	16,08	10,14	41,94	41,47	6,45	2,56	5,19	0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	14,22	42,20	30,28	13,30	2,57	5,24	0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42
13 Probidad	2,85	9,09	60,61	27,27	3,03	2,76	5,86	0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93
14 Vocación de servicio público	17,53	22,64	46,70	28,30	2,36	2,90	6,32	0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
15 Compromiso	115,51	56,42	39,45	4,13	0,00	3,52	8,41	0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71

A modo de resumen de todos estos datos, en el siguiente cuadro, clasificamos las cinco competencias generales para ambos grupos en orden de mayor a menor, según la información obtenida de las tablas anteriores:

ALUMNOS	PROFESIONALES
Manejo de conflictos	Manejo de conflictos
Habilidades para las relaciones interpersonales	Habilidades para las relaciones interpersonales
Trabajo en equipo	Capacidad de análisis
Compromiso	Asertividad
Capacidad de análisis	Creatividad

Ambos participantes, coinciden en las dos primeras competencias seleccionadas en cuanto al orden de importancia (manejo de conflictos y habilidades para las relaciones interpersonales). También encontramos coincidencias, pero en menor medida en el caso de los alumnos/as, en la competencia general denominada capacidad de análisis. Como hemos comentado anteriormente, los alumnos optan fundamentalmente por el compromiso y el trabajo en equipo, y los profesionales por la asertividad y creatividad.

Tabla 23. Análisis comparativo según la Clasificación según la media de la escala de importancia de cada competencia genérica (1/2/3/4) (alumnos y profesionales)

ALUMNOS/AS

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
cmg	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	67,12	28,31	3,65	0,91	3,62	8,72	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
15 Compromiso	115,51	56,42	39,45	4,13	0,00	3,52	8,41	0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	60,09	32,57	6,88	0,46	3,52	8,41	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
2 Trabajo en equipo	165,92	54,34	39,73	5,02	0,91	3,47	8,25	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	51,15	45,16	3,69	0,00	3,47	8,25	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
18 Capacidad de análisis	110,82	53,46	40,55	5,53	0,46	3,47	8,23	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	43,52	45,83	10,19	0,46	3,32	7,75	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
16 Asertividad	85,57	46,70	39,59	11,17	2,54	3,30	7,68	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
10 Razonamiento crítico	93,12	42,86	45,62	9,68	1,84	3,29	7,65	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
4 Compromiso ético	91,70	40,09	47,93	10,60	1,38	3,27	7,56	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
1 Toma de decisiones	83,72	33,33	52,31	13,89	0,46	3,19	7,28	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	22,79	59,07	15,35	2,79	3,02	6,73	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
12 Motivación por la calidad	18,03	27,67	45,63	24,76	1,94	2,99	6,63	12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
14 Vocación de servicio público	17,53	22,64	46,70	28,30	2,36	2,90	6,32	0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
5 Creatividad	48,72	22,83	47,49	25,11	4,57	2,89	6,29	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
13 Probidad	2,85	9,09	60,61	27,27	3,03	2,76	5,86	0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	14,22	42,20	30,28	13,30	2,57	5,24	0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42
6 Liderazgo	16,08	10,14	41,94	41,47	6,45	2,56	5,19	0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94

PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
cmg	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
17 Manejo de conflictos	251,13	67,12	28,31	3,65	0,91	3,62	8,72	375,00	100,0%	,0%	,0%	,0%	4,00	10,00
18 Capacidad de análisis	110,82	53,46	40,55	5,53	0,46	3,47	8,23	193,75	81,3%	18,8%	,0%	,0%	3,81	9,37
11 Adaptación a nuevas situaciones	81,53	43,52	45,83	10,19	0,46	3,32	7,75	65,63	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
3 Habilidades para las relaciones interpersonales	193,80	60,09	32,57	6,88	0,46	3,52	8,41	262,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
16 Asertividad	85,57	46,70	39,59	11,17	2,54	3,30	7,68	168,75	84,4%	6,3%	6,3%	3,1%	3,72	9,06
12 Motivación por la calidad	18,03	27,67	45,63	24,76	1,94	2,99	6,63	12,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
5 Creatividad	48,72	22,83	47,49	25,11	4,57	2,89	6,29	100,00	64,5%	32,3%	,0%	3,2%	3,58	8,60
8 Capacidad de gestión de la información	30,78	22,79	59,07	15,35	2,79	3,02	6,73	100,00	71,9%	12,5%	15,6%	,0%	3,56	8,54
4 Compromiso ético	91,70	40,09	47,93	10,60	1,38	3,27	7,56	31,25	62,5%	31,3%	6,3%	,0%	3,56	8,54
9 Reconocimiento de diversidad y multiculturalidad	72,35	51,15	45,16	3,69	0,00	3,47	8,25	46,88	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
10 Razonamiento crítico	93,12	42,86	45,62	9,68	1,84	3,29	7,65	59,38	50,0%	50,0%	,0%	,0%	3,50	8,33
15 Compromiso	115,51	56,42	39,45	4,13	0,00	3,52	8,41	0,00	43,8%	43,8%	12,5%	,0%	3,31	7,71
13 Probidad	2,85	9,09	60,61	27,27	3,03	2,76	5,86	0,00	32,0%	44,0%	24,0%	,0%	3,08	6,93
14 Vocación de servicio público	17,53	22,64	46,70	28,30	2,36	2,90	6,32	0,00	32,3%	35,5%	32,3%	,0%	3,00	6,67
2 Trabajo en equipo	165,92	54,34	39,73	5,02	0,91	3,47	8,25	3,13	21,9%	50,0%	21,9%	6,3%	2,88	6,25
1 Toma de decisiones	83,72	33,33	52,31	13,89	0,46	3,19	7,28	81,25	29,0%	35,5%	22,6%	12,9%	2,81	6,02
6 Liderazgo	16,08	10,14	41,94	41,47	6,45	2,56	5,19	0,00	12,5%	59,4%	21,9%	6,3%	2,78	5,94
7 Conocimiento de una lengua extranjera	15,62	14,22	42,20	30,28	13,30	2,57	5,24	0,00	21,9%	25,0%	46,9%	6,3%	2,63	5,42

Los profesionales reflejan las mismas tendencias que en los datos anteriores, en cuanto al reparto de las competencias entre los cuatro valores y en lo que se refiere a la competencia general menor valorada. La principal diferencia se encuentra en el sector de alumnos/as, donde no existe una correspondencia proporcional entre las competencias valoradas como más importantes, y el valor de importancia que se le concede, es decir entre 3 y 4, con la salvedad de la competencia general nº 9, denominada reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad, que en este caso si se encuentran entre las cinco mejor puntuadas y a la vez entre las más valoradas.

En el sector de profesionales de la mediación (mediadores) existe una excepción con la primera competencia, manejo de conflictos. Las demás clasificadas entre las primeras, tienen una valoración menor en la media aritmética de 1-4. Además son muy valoradas, adaptación a nuevas situaciones y la asertividad.

7.5.2. Análisis comparativo de las competencias específicas

Tabla 24. Análisis comparativo de la clasificación de la suma ponderada de las 5 competencias específicas más importantes (alumnos y profesionales)

Alumnos/as

Cme	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
	cme1	cme2	cme3	cme4	cme5	Sum pond	cme1	cme2	cme3	cme4	cme5	Sum pond
18 Discierne la causa del conflicto	5,56	6,63	9,79	7,77	1,58	100,81		15,6	9,4	3,1	3,1	100,00
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	8,59	3,57	2,58	6,22	13,16	90,54	3,1				6,3	21,88
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	5,56	6,12	2,58	8,29	4,74	81,32	9,4	6,3	3,1	18,8		118,75
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	6,57	2,55	4,12	8,81	4,74	77,76	3,1	9,4	9,4	12,5		106,25
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	8,08	3,57	4,12	0,52	4,21	72,31	3,1	3,1				28,13
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	10,61	1,02	1,55	4,15	1,58	71,62	18,8	6,3		6,3	3,1	134,38
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	3,54	5,10	4,12	4,15	6,84	65,59		3,1	6,3	3,1	3,1	40,63
9 Respeto la diversidad cultural	2,53	8,16	2,58	3,11	3,16	62,39	3,1	3,1	3,1			37,50
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	2,02	5,10	6,19	4,66	3,68	62,08	15,6	15,6	9,4	3,1	6,3	181,25
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	3,54	5,10	3,61	4,15	3,16	60,36		12,5	6,3			68,75
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	3,54	4,59	4,64	3,63	2,63	59,85		6,3	6,3	6,3	6,3	62,50
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	2,53	5,10	5,67	4,15	1,05	59,39		3,1		9,4	3,1	34,38
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	6,57	3,06	1,55	2,07	3,68	57,54		3,1	3,1			21,88

7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	5,05	3,57	5,15	0,52	1,05	57,09	3,1		9,4	3,1		50,00
12 Conoce el perfil del mediador	2,02	3,06	4,64	5,18	0,53	47,15			3,1			9,38
6 Asume la mediación como procesos voluntario	4,04	4,08	1,03	2,59	1,58	46,38	3,1	3,1		9,4	9,4	56,25
21 Investiga sobre experiencias en mediación	0,51	6,12	3,09	3,11	3,68	46,20	3,1		3,1		3,1	28,13
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	4,04	2,04	2,58	2,59	4,21	45,49				6,3		12,50
4 Distingue los tipos de conflicto	2,53	1,53	4,64	3,63	2,63	42,55	9,4	3,1		3,1		65,63
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	2,02	0,51	7,22	1,04	1,58	37,44	9,4	3,1	6,3		12,5	90,63
27 Diseña estrategias de comunicación	0,51	3,06	2,58	4,15	4,74	35,53				6,3	6,3	18,75
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	1,01	1,53	4,12	3,63	1,58	32,38						0,00
28 Evalúa sus intervenciones	0,51	3,57	3,09	2,07	2,11	32,34	3,1		3,1	3,1	12,5	43,75
30 Dispone de formación en metodos de mediación	2,53	1,02	0,52	2,07	2,11	24,50		3,1			3,1	15,63
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	0,00	3,06	2,06	1,04	0,53	21,03			3,1			9,38
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	1,52	1,53	1,03	1,04	1,58	20,44						0,00
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	0,51	1,53	1,03	1,04	1,58	15,39	3,1		9,4			43,75
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	0,00	0,00	1,55	1,04	5,79	12,50			3,1			9,38
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	0,51	0,51	0,00	1,55	4,21	11,89	3,1			6,3		28,13
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	0,00	0,51	0,52	0,52	0,00	4,62	6,3					31,25

Profesionales de la Mediación

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Cme	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	48,10	39,05	12,38	0,48	3,35	7,83	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	35,07	50,24	13,74	0,95	3,19	7,31	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	41,71	41,71	15,64	0,95	3,24	7,47	118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	44,13	42,25	12,68	0,94	3,30	7,65	106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	23,83	47,20	26,64	2,34	2,93	6,42	28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	28,97	58,88	10,75	1,40	3,15	7,18	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	63,81	27,14	8,57	0,48	3,54	8,48	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
9 Respeto la diversidad cultural	62,39	45,79	43,46	9,35	1,40	3,34	7,79	37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	42,52	45,33	9,35	2,80	3,28	7,59	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	36,32	44,81	17,92	0,94	3,17	7,22	68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	38,28	45,45	15,79	0,48	3,22	7,38	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	51,39	38,43	9,72	0,46	3,41	8,02	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	38,79	41,12	18,69	1,40	3,17	7,24	21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	26,64	50,00	20,09	3,27	3,00	6,67	50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	23,15	51,39	21,76	3,70	2,94	6,47	9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	38,39	46,45	11,85	3,32	3,20	7,33	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58

21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	21,60	50,70	23,00	4,69	2,89	6,31	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	35,85	47,64	16,04	0,47	3,19	7,30	12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	30,52	53,05	13,62	2,82	3,11	7,04	65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	45,50	39,34	14,69	0,47	3,30	7,66	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	33,49	47,17	18,40	0,94	3,13	7,11	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	27,70	46,01	24,41	1,88	3,00	6,65	0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	28,44	49,76	20,38	1,42	3,05	6,84	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06
30 Dispone de formación en metodos de mediación	24,50	38,39	38,86	19,91	2,84	3,13	7,09	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	29,44	42,99	23,36	4,21	2,98	6,59	9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	25,24	56,19	17,62	0,95	3,06	6,86	0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	28,17	44,13	25,35	2,35	2,98	6,60	43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	20,10	50,24	27,75	1,91	2,89	6,28	9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	39,34	44,55	14,69	1,42	3,22	7,39	28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	31,60	47,17	19,81	1,42	3,09	6,97	31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02

Los dos grupos participantes han realizado una valoración de todas las competencias específicas bastante positiva ya que, la respuesta más mencionada ha sido “muy importante” y “bastante importante”, siendo esta la valoración más favorable que podía hacer el encuestado según las cuatro respuestas de valoración posibles. Si las consideramos por grupos de competencias, podemos establecer a modo general, que los cuatro grupos de competencias, tienen una valoración positiva, por las razones apuntadas. También apoya la idea de esta valoración buena general, el hecho de que en pocas ocasiones haya aparecido como la respuesta más usual “poco importante” y “nada importante”. Con la excepción de las competencias relativa a los contenidos jurídicos, donde la valoración de los profesionales ha sido casi nula.

Si se observan las diferencias en la valoración de los cuatro grupos de competencias específicas en los dos grupos, la situación cambia.

Los alumnos/as valoran mayoritariamente el grupo de competencias primero, comprende que es el conflicto y su importancia como base para la mediación; el tercero, fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto, y en menor medida el segundo, capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno. Sin embargo, el tercer grupo, capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas, en la práctica se encuentra bajo el rótulo de poco importante. Esta tendencia apoya el argumento de que valoran especialmente los contenidos conceptuales y procedimentales, y poco las cuestiones prácticas o instrumentales en lo que a mediación se refiere.

Los profesionales o mediadores en cambio, valoran los cuatro grupos en general casi por igual, y dan más importancia a las competencias instrumentales que los propios alumnos.

Tabla 25. Análisis comparativo según las sumas ponderada de porcentajes de las 5 competencias específicas más importantes (alumnos y profesionales)

Alumnos/as

Cme	ALU					Sum pond	PRO					Sum pond
	cme1	cme2	cme3	Cme4	cme5		cme1	cme2	cme3	cme4	cme5	
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	2,02	5,10	6,19	4,66	3,68	62,08	15,6	15,6	9,4	3,1	6,3	181,25
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	10,61	1,02	1,55	4,15	1,58	71,62	18,8	6,3		6,3	3,1	134,38
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	5,56	6,12	2,58	8,29	4,74	81,32	9,4	6,3	3,1	18,8		118,75
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	6,57	2,55	4,12	8,81	4,74	77,76	3,1	9,4	9,4	12,5		106,25
18 Discierne la causa del conflicto	5,56	6,63	9,79	7,77	1,58	100,81		15,6	9,4	3,1	3,1	100,00
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	2,02	0,51	7,22	1,04	1,58	37,44	9,4	3,1	6,3		12,5	90,63
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	3,54	5,10	3,61	4,15	3,16	60,36		12,5	6,3			68,75
4 Distingue los tipos de conflicto	2,53	1,53	4,64	3,63	2,63	42,55	9,4	3,1		3,1		65,63
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	3,54	4,59	4,64	3,63	2,63	59,85		6,3	6,3	6,3	6,3	62,50
6 Asume la mediación como procesos voluntario	4,04	4,08	1,03	2,59	1,58	46,38	3,1	3,1		9,4	9,4	56,25
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	5,05	3,57	5,15	0,52	1,05	57,09	3,1		9,4	3,1		50,00
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	0,51	1,53	1,03	1,04	1,58	15,39	3,1		9,4			43,75
28 Evalúa sus intervenciones	0,51	3,57	3,09	2,07	2,11	32,34	3,1		3,1	3,1	12,5	43,75
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	3,54	5,10	4,12	4,15	6,84	65,59		3,1	6,3	3,1	3,1	40,63
9 Respeta la diversidad cultural	2,53	8,16	2,58	3,11	3,16	62,39	3,1	3,1	3,1			37,50
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	2,53	5,10	5,67	4,15	1,05	59,39		3,1		9,4	3,1	34,38
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	0,00	0,51	0,52	0,52	0,00	4,62	6,3					31,25
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	8,08	3,57	4,12	0,52	4,21	72,31	3,1	3,1				28,13
21 Investiga sobre experiencias en mediación	0,51	6,12	3,09	3,11	3,68	46,20	3,1		3,1		3,1	28,13
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	0,51	0,51	0,00	1,55	4,21	11,89	3,1			6,3		28,13
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	6,57	3,06	1,55	2,07	3,68	57,54		3,1	3,1			21,88
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	8,59	3,57	2,58	6,22	13,16	90,54	3,1				6,3	21,88
27 Diseña estrategias de comunicación	0,51	3,06	2,58	4,15	4,74	35,53				6,3	6,3	18,75
30 Dispone de formación en métodos de mediación	2,53	1,02	0,52	2,07	2,11	24,50		3,1			3,1	15,63
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	4,04	2,04	2,58	2,59	4,21	45,49				6,3		12,50
12 Conoce el perfil del mediador	2,02	3,06	4,64	5,18	0,53	47,15			3,1			9,38
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	0,00	3,06	2,06	1,04	0,53	21,03			3,1			9,38
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	0,00	0,00	1,55	1,04	5,79	12,50			3,1			9,38
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	1,01	1,53	4,12	3,63	1,58	32,38						0,00
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	1,52	1,53	1,03	1,04	1,58	20,44						0,00

Profesionales de la mediación

ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
cme	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	42,52	45,33	9,35	2,80	3,28	7,59	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	28,97	58,88	10,75	1,40	3,15	7,18	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	41,71	41,71	15,64	0,95	3,24	7,47	118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	44,13	42,25	12,68	0,94	3,30	7,65	106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	48,10	39,05	12,38	0,48	3,35	7,83	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	45,50	39,34	14,69	0,47	3,30	7,66	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	36,32	44,81	17,92	0,94	3,17	7,22	68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	30,52	53,05	13,62	2,82	3,11	7,04	65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	38,28	45,45	15,79	0,48	3,22	7,38	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	38,39	46,45	11,85	3,32	3,20	7,33	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	26,64	50,00	20,09	3,27	3,00	6,67	50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	28,17	44,13	25,35	2,35	2,98	6,60	43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	28,44	49,76	20,38	1,42	3,05	6,84	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	63,81	27,14	8,57	0,48	3,54	8,48	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
9 Respeta la diversidad cultural	62,39	45,79	43,46	9,35	1,40	3,34	7,79	37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	51,39	38,43	9,72	0,46	3,41	8,02	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	31,60	47,17	19,81	1,42	3,09	6,97	31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	23,83	47,20	26,64	2,34	2,93	6,42	28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81

21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	21,60	50,70	23,00	4,69	2,89	6,31	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	39,34	44,55	14,69	1,42	3,22	7,39	28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	38,79	41,12	18,69	1,40	3,17	7,24	21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	35,07	50,24	13,74	0,95	3,19	7,31	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	33,49	47,17	18,40	0,94	3,13	7,11	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
30 Dispone de formación en metodos de mediación	24,50	38,39	38,86	19,91	2,84	3,13	7,09	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	35,85	47,64	16,04	0,47	3,19	7,30	12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	23,15	51,39	21,76	3,70	2,94	6,47	9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	29,44	42,99	23,36	4,21	2,98	6,59	9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	20,10	50,24	27,75	1,91	2,89	6,28	9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	27,70	46,01	24,41	1,88	3,00	6,65	0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	25,24	56,19	17,62	0,95	3,06	6,86	0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40

En resumen, las cinco competencias específicas que han señalado los dos sectores como más importantes. A continuación, como en el resto de este análisis, en la tabla que se presenta, enumeramos las competencias específicas priorizadas por ambos grupos:

ALUMNOS/AS
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades.
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra.
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores.
Concibe el conflicto como bases de toda mediación.

PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica.
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano.
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara, y adecuada su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra.
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, e manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores.
Discierne las causas del conflicto, y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.

La valoración general de las competencias específicas es alta y se caracteriza por ser algo más positiva en los profesionales de la mediación que en los alumnos/as. A pesar del enorme grupo de competencias específicas, existe coincidencia en la elección. Ejemplos de esto, son las competencias específicas, se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y adecuada su lenguaje al interlocutor, y contexto en el que se encuentra y la competencia, discierne las causas del conflicto, y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.

Ello no quiere decir que en ninguna ocasión no hayan indicado que una competencia sea poco importante, o poco seleccionada, los dos sectores, pero como regla general contestan con cierta importancia las treinta que hemos planteado.

Tabla 26. Análisis comparativo según la media de la escala de importancia de cada competencia específica (1/2/3/4)

Alumnos/as

Cme	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	
	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	63,81	27,14	8,57	0,48	3,54	8,48	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	51,39	38,43	9,72	0,46	3,41	8,02	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	48,10	39,05	12,38	0,48	3,35	7,83	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
9 Respeta la diversidad cultural	62,39	45,79	43,46	9,35	1,40	3,34	7,79	37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	45,50	39,34	14,69	0,47	3,30	7,66	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	44,13	42,25	12,68	0,94	3,30	7,65	106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	42,52	45,33	9,35	2,80	3,28	7,59	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	41,71	41,71	15,64	0,95	3,24	7,47	118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	39,34	44,55	14,69	1,42	3,22	7,39	28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	38,28	45,45	15,79	0,48	3,22	7,38	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	38,39	46,45	11,85	3,32	3,20	7,33	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	35,07	50,24	13,74	0,95	3,19	7,31	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	35,85	47,64	16,04	0,47	3,19	7,30	12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	38,79	41,12	18,69	1,40	3,17	7,24	21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	36,32	44,81	17,92	0,94	3,17	7,22	68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27

1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	28,97	58,88	10,75	1,40	3,15	7,18	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	33,49	47,17	18,40	0,94	3,13	7,11	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
30 Dispone de formación en metodos de mediación	24,50	38,39	38,86	19,91	2,84	3,13	7,09	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	30,52	53,05	13,62	2,82	3,11	7,04	65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	31,60	47,17	19,81	1,42	3,09	6,97	31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	25,24	56,19	17,62	0,95	3,06	6,86	0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	28,44	49,76	20,38	1,42	3,05	6,84	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	26,64	50,00	20,09	3,27	3,00	6,67	50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	27,70	46,01	24,41	1,88	3,00	6,65	0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	28,17	44,13	25,35	2,35	2,98	6,60	43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	29,44	42,99	23,36	4,21	2,98	6,59	9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	23,15	51,39	21,76	3,70	2,94	6,47	9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	23,83	47,20	26,64	2,34	2,93	6,42	28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81
21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	21,60	50,70	23,00	4,69	2,89	6,31	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	20,10	50,24	27,75	1,91	2,89	6,28	9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44

Profesionales de la mediación

Cme	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Media 1-4	Media 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
25 Guarda secreto profesional y principios éticos	65,59	63,81	27,14	8,57	0,48	3,54	8,48	40,63	96,9%	3,1%	,0%	,0%	3,97	9,90
6 Asume la mediación como procesos voluntario	46,38	38,39	46,45	11,85	3,32	3,20	7,33	56,25	93,8%	,0%	6,3%	,0%	3,88	9,58
23 Posee habilidades sociales para expresar ideas	77,76	44,13	42,25	12,68	0,94	3,30	7,65	106,25	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
4 Distingue los tipos de conflicto	42,55	30,52	53,05	13,62	2,82	3,11	7,04	65,63	87,5%	9,4%	3,1%	,0%	3,84	9,48
24 Se muestra hábil en mediación comunicando	81,32	41,71	41,71	15,64	0,95	3,24	7,47	118,75	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
30 Dispone de formación en métodos de mediación	24,50	38,39	38,86	19,91	2,84	3,13	7,09	15,63	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
11 Interactúa en conflictos procurando equilibrar	62,08	42,52	45,33	9,35	2,80	3,28	7,59	181,25	87,5%	6,3%	6,3%	,0%	3,81	9,37
8 Identifica intereses de los sujetos involucrados	60,36	36,32	44,81	17,92	0,94	3,17	7,22	68,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
17 Maneja las intervenciones hacia solución real	37,44	45,50	39,34	14,69	0,47	3,30	7,66	90,63	84,4%	12,5%	,0%	3,1%	3,78	9,27
27 Diseña estrategias de comunicación	35,53	33,49	47,17	18,40	0,94	3,13	7,11	18,75	78,1%	21,9%	,0%	,0%	3,78	9,27
10 Apoya a los sujetos en capacidad de autogestión	59,39	51,39	38,43	9,72	0,46	3,41	8,02	34,38	78,1%	18,8%	3,1%	,0%	3,75	9,17
12 Conoce el perfil del mediador	47,15	23,15	51,39	21,76	3,70	2,94	6,47	9,38	81,3%	12,5%	6,3%	,0%	3,75	9,17
16 Ha alcanzado conocimientos profesionales	15,39	28,17	44,13	25,35	2,35	2,98	6,60	43,75	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
20 Utiliza métodos de intervención más óptimos	45,49	35,85	47,64	16,04	0,47	3,19	7,30	12,50	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
22 Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso	11,89	39,34	44,55	14,69	1,42	3,22	7,39	28,13	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
26 Gestiona un proceso comunicativo para acuerdo	90,54	35,07	50,24	13,74	0,95	3,19	7,31	21,88	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
28 Evalúa sus intervenciones	32,34	28,44	49,76	20,38	1,42	3,05	6,84	43,75	75,0%	21,9%	3,1%	,0%	3,72	9,06

3 Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto	57,54	38,79	41,12	18,69	1,40	3,17	7,24	21,88	75,0%	15,6%	9,4%	,0%	3,66	8,85
1 Entiende el conflicto como dimensión humana	71,62	28,97	58,88	10,75	1,40	3,15	7,18	134,38	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
18 Discierne la causa del conflicto	100,81	48,10	39,05	12,38	0,48	3,35	7,83	100,00	71,9%	18,8%	9,4%	,0%	3,63	8,75
19 Reconocer mediación como una alternativa válida	59,85	38,28	45,45	15,79	0,48	3,22	7,38	62,50	62,5%	34,4%	3,1%	,0%	3,59	8,65
9 Respetar la diversidad cultural	62,39	45,79	43,46	9,35	1,40	3,34	7,79	37,50	59,4%	37,5%	3,1%	,0%	3,56	8,54
13 Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual	21,03	29,44	42,99	23,36	4,21	2,98	6,59	9,38	62,5%	28,1%	9,4%	,0%	3,53	8,44
29 Posee perfil interdisciplinario (social y jurídico)	12,50	20,10	50,24	27,75	1,91	2,89	6,28	9,38	56,3%	40,6%	3,1%	,0%	3,53	8,44
2 Analiza el conflicto desde interdisciplinariedad	4,62	31,60	47,17	19,81	1,42	3,09	6,97	31,25	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
7 Valora la participación de los sujetos del conflicto	57,09	26,64	50,00	20,09	3,27	3,00	6,67	50,00	53,1%	37,5%	6,3%	3,1%	3,41	8,02
5 Concibe el conflicto como base de toda mediación	72,31	23,83	47,20	26,64	2,34	2,93	6,42	28,13	59,4%	21,9%	12,5%	6,3%	3,34	7,81
14 Esboza las posibles consecuencias jurídicas	32,38	27,70	46,01	24,41	1,88	3,00	6,65	0,00	43,8%	50,0%	3,1%	3,1%	3,34	7,81
15 Interpreta las intervenciones psicosocialmente	20,44	25,24	56,19	17,62	0,95	3,06	6,86	0,00	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%	3,22	7,40
21 Investiga sobre experiencias en mediación	46,20	21,60	50,70	23,00	4,69	2,89	6,31	28,13	31,3%	56,3%	12,5%	,0%	3,19	7,29

Una vez más confirmamos que la valoración de las competencias específicas en los dos grupos es buena, ya que no hay ninguna competencia específica que haya obtenido como respuesta mayoritaria “poco importante” o “nada importante”, lo cual no quiere decir que en ninguna ocasión hubiese sido utilizada por los alumnos y/o profesores. La lista que se adjunta en la tabla da buena cuenta de las competencias en las que las respuestas mayoritarias han sido “muy importante” y “bastante importante”.

Pero habría que preguntarse cuál es la competencia específica mejor valorada de las treinta de un sector y otro. Si observamos las tablas anteriores, las que se encuentran subrayadas, son las valoraciones medias, y están en orden de importancia. Las que están en las primeras posiciones han sido masivamente señaladas como bastante y muy importante.

7.5.3. Análisis comparativo de las habilidades sociales

Tabla 27. Análisis comparativo según la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes (alumnos)

Alumnos/as

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	hab1	hab2	hab3	hab4	hab5	Sum pond	hab1	hab2	Hab3	hab4	hab5	Sum pond
1 Habilidades de escucha activa	56,94	8,65	9,18	2,40	7,04	358,68	37,5	9,4	3,1	12,5	15,6	275,00
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	7,18	11,06	12,08	9,62	6,53	142,11	3,1	12,5		9,4	3,1	87,50
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	6,22	5,29	9,18	19,71	21,11	140,32	15,6	18,8	6,3	6,3	15,6	200,00
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	5,26	7,69	11,59	19,23	9,05	139,37	6,3	6,3	9,4	18,8	9,4	131,25
7 Habilidades de negociación	2,87	11,54	15,46	10,58	10,05	138,09	9,4	9,4	9,4	9,4	6,3	137,50
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	7,66	16,83	4,35	7,21	4,52	137,57	6,3	21,9	15,6	28,1	9,4	231,25
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	5,74	15,87	7,73	5,77	6,53	133,43	21,9	6,3	9,4			162,50
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	2,87	11,54	12,08	9,62	10,55	126,52		3,1	18,8		6,3	75,00
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	3,35	6,25	6,28	4,33	4,02	73,26		9,4	12,5	6,3	21,9	109,38
9 Habilidades de planeación de estrategias	1,44	2,40	5,80	7,69	9,05	58,61		3,1	12,5	6,3	9,4	71,88
11 Habilidades para fomentar credibilidad	0,00	1,92	3,38	2,40	5,03	27,67			3,1			9,38
12 Habilidades para diseñar planes temporales	0,00	0,48	2,42	1,44	6,53	18,59				3,1	3,1	9,38

Profesionales de la mediación

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	0,00	1,85	19,91	78,24	3,76	9,21	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	0,93	4,19	38,60	56,28	3,50	8,34	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	0,93	3,24	35,65	60,19	3,55	8,50	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	0,93	7,41	30,09	61,57	3,52	8,41	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
7 Habilidades de negociación	138,09	0,00	5,09	35,65	59,26	3,54	8,47	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	0,47	7,44	45,58	46,51	3,38	7,94	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	0,46	10,65	38,89	50,00	3,38	7,95	162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	0,93	6,54	30,84	61,68	3,53	8,44	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	0,46	16,20	53,70	29,63	3,13	7,08	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	0,47	9,77	57,67	32,09	3,21	7,38	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	1,85	18,52	50,46	29,17	3,07	6,90	9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	1,85	14,35	60,65	23,15	3,05	6,84	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40

Como primera aproximación general, a la vista de los datos, las habilidades con mayor porcentaje en la suma ponderada por los alumnos, en el primer grupo (habilidades 1, 2, 10, 3 y 7) son también las más valoradas por alumnos/s y profesionales de la mediación. Es decir, habilidades sociales para la escucha activa, evaluación de intereses y necesidades, identificar y analizar conflictos, crear confianza y afinidad y para la negociación. En ambos casos se priorizan las habilidades sociales relacionadas con los procesos y gestión de la comunicación y las vinculadas a cuestiones epistemológicas y disciplinares. Paradójicamente, la comunicación explicitada como tal en las habilidades (verbal y verbal) aunque tienen una óptima suma ponderada en los dos casos, no se encuentra entre las prioridades. Nos preguntamos las diferencias específicas en estas dos habilidades concretas, en los dos sectores encuestados. Pues bien, en las diferencias, los alumnos valoran más las la 4, 5 y 6 mientras que los profesionales, valoran más la nº 4. Esto implica que los alumnos/as valoran más la comunicación verbal (5) y no verbal (6) que los profesionales. Los profesionales en cambio optan, por el manejo de las habilidades para el replanteamiento y reformulación (4).

Como nexo común, en general la escucha activa es la habilidad social más valorada por alumnos/as y profesionales.

Tabla 28. Análisis comparativo según la suma ponderada de porcentajes en las 5 habilidades más importantes (profesionales)
Alumnos/as

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	hab1	hab2	hab3	hab4	hab5	Sum pond	hab1	hab2	Hab3	hab4	hab5	Sum pond
1 Habilidades de escucha activa	56,94	8,65	9,18	2,40	7,04	358,68	37,5	9,4	3,1	12,5	15,6	275,00
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	7,66	16,83	4,35	7,21	4,52	137,57	6,3	21,9	15,6	28,1	9,4	231,25
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	6,22	5,29	9,18	19,71	21,11	140,32	15,6	18,8	6,3	6,3	15,6	200,00
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	5,74	15,87	7,73	5,77	6,53	133,43	21,9	6,3	9,4			162,50
7 Habilidades de negociación	2,87	11,54	15,46	10,58	10,05	138,09	9,4	9,4	9,4	9,4	6,3	137,50
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	5,26	7,69	11,59	19,23	9,05	139,37	6,3	6,3	9,4	18,8	9,4	131,25
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	3,35	6,25	6,28	4,33	4,02	73,26		9,4	12,5	6,3	21,9	109,38
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	7,18	11,06	12,08	9,62	6,53	142,11	3,1	12,5		9,4	3,1	87,50
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	2,87	11,54	12,08	9,62	10,55	126,52		3,1	18,8		6,3	75,00
9 Habilidades de planeación de estrategias	1,44	2,40	5,80	7,69	9,05	58,61		3,1	12,5	6,3	9,4	71,88
11 Habilidades para fomentar credibilidad	0,00	1,92	3,38	2,40	5,03	27,67			3,1			9,38
12 Habilidades para diseñar planes temporales	0,00	0,48	2,42	1,44	6,53	18,59				3,1	3,1	9,38

Profesionales de la mediación

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	0,00	1,85	19,91	78,24	3,76	9,21	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	0,47	7,44	45,58	46,51	3,38	7,94	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	0,93	3,24	35,65	60,19	3,55	8,50	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	0,46	10,65	38,89	50,00	3,38	7,95	162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
7 Habilidades de negociación	138,09	0,00	5,09	35,65	59,26	3,54	8,47	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	0,93	7,41	30,09	61,57	3,52	8,41	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	0,46	16,20	53,70	29,63	3,13	7,08	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	0,93	4,19	38,60	56,28	3,50	8,34	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	0,93	6,54	30,84	61,68	3,53	8,44	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	0,47	9,77	57,67	32,09	3,21	7,38	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	1,85	18,52	50,46	29,17	3,07	6,90	9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	1,85	14,35	60,65	23,15	3,05	6,84	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40

Como venimos haciendo, a continuación, en la siguiente tabla reflejamos las cinco habilidades más importantes de mayor a menor, seleccionadas por los dos sectores.

Gráfico 31. Comparativa de habilidades sociales más importantes en los participantes

ALUMNOS	PROFESIONALES
Escucha activa	Escucha activa
Manejo de la comunicación no verbal	Evaluar intereses y necesidades
Identificar y analizar conflictos	Identificar y analizar conflictos
Permanecer imparcial y neutral	Confianza y afinidad
Negociación	Negociación

Las cinco prioridades de los dos sujetos participantes coinciden por lo general y son claras y precisas, en cuanto refuerzan las conclusiones ya expuestas. La excepción que señalamos en este caso, es la importancia que le otorgan los alumnos/as la habilidad social de la comunicación no verbal y de permanecer imparcial y neutral, frente a evaluar intereses y necesidades y crear un clima de confianza en los profesionales, pero son matices que no rompen con la citada regla general.

Tabla 29. Análisis comparativo de la clasificación según la media de la escala de importancia de cada habilidad (1/2/3/4)

Alumnos

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
1 Habilidades de escucha activa	358,68	0,00	1,85	19,91	78,24	3,76	9,21	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	0,93	3,24	35,65	60,19	3,55	8,50	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
7 Habilidades de negociación	138,09	0,00	5,09	35,65	59,26	3,54	8,47	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	0,93	6,54	30,84	61,68	3,53	8,44	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	0,93	7,41	30,09	61,57	3,52	8,41	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	0,93	4,19	38,60	56,28	3,50	8,34	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	0,46	10,65	38,89	50,00	3,38	7,95	162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	0,47	7,44	45,58	46,51	3,38	7,94	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	0,47	9,77	57,67	32,09	3,21	7,38	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	0,46	16,20	53,70	29,63	3,13	7,08	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	1,85	18,52	50,46	29,17	3,07	6,90	9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	1,85	14,35	60,65	23,15	3,05	6,84	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40

Profesionales de la mediación

	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	ALU	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO	PRO
Hab	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10	Sum pond	4 Muy	3 Bast	2 Poco	1 Nada	Med 1-4	Med 0-10
2 Habilidades en evaluar intereses y necesidades	137,57	0,47	7,44	45,58	46,51	3,38	7,94	231,25	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
10 Habilidades para identificar y analizar conflictos	140,32	0,93	3,24	35,65	60,19	3,55	8,50	200,00	90,6%	9,4%	,0%	,0%	3,91	9,69
7 Habilidades de negociación	138,09	0,00	5,09	35,65	59,26	3,54	8,47	137,50	87,5%	12,5%	,0%	,0%	3,88	9,58
1 Habilidades de escucha activa	358,68	0,00	1,85	19,91	78,24	3,76	9,21	275,00	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
4 Habilidades para replanteamiento y reformulación	73,26	0,46	16,20	53,70	29,63	3,13	7,08	109,38	84,4%	15,6%	,0%	,0%	3,84	9,48
8 Habilidades para permanecer imparcial y neutral	139,37	0,93	7,41	30,09	61,57	3,52	8,41	131,25	75,0%	25,0%	,0%	,0%	3,75	9,17
6 Habilidades en manejo de comunicación no verbal	126,52	0,93	6,54	30,84	61,68	3,53	8,44	75,00	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
9 Habilidades de planeación de estrategias	58,61	0,47	9,77	57,67	32,09	3,21	7,38	71,88	65,6%	34,4%	,0%	,0%	3,66	8,85
5 Habilidades en manejo de comunicación verbal	142,11	0,93	4,19	38,60	56,28	3,50	8,34	87,50	62,5%	37,5%	,0%	,0%	3,63	8,75
3 Habilidades de creación de confianza y afinidad	133,43	0,46	10,65	38,89	50,00	3,38	7,95	162,50	53,1%	43,8%	3,1%	,0%	3,50	8,33
11 Habilidades para fomentar credibilidad	27,67	1,85	18,52	50,46	29,17	3,07	6,90	9,38	46,9%	53,1%	,0%	,0%	3,47	8,23
12 Habilidades para diseñar planes temporales	18,59	1,85	14,35	60,65	23,15	3,05	6,84	9,38	31,3%	59,4%	9,4%	,0%	3,22	7,40

Se observa en la información recogida en las tablas, que no se aprecian diferencias en cuanto a las habilidades clasificadas como más importantes, y su valoración media, tan solo levemente en el orden. Es decir, las habilidades sociales que los alumnos/as y profesionales han considerado como las más importantes son también las que evalúan con mayor puntuación, con bastante y muy importante.

7.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS: ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Con el análisis de la estadística inferencial, pretendemos fundamentalmente poder confirmar las conclusiones obtenidas en el apartado anterior, estimar los parámetros poblacionales, contrastar las hipótesis en los datos observados y señalar las probabilidades y los márgenes de error de los resultados de las estimaciones y contrastes realizados. A partir de la muestra significativa deducimos las propiedades o características de toda la población de mediadores profesionales titulados en Trabajo Social y estudiantes de Trabajo Social, y sobre todo podemos conocer con exactitud el grado de fiabilidad o significación de los resultados obtenidos. Como decimos, este método científico nos permite estudiar todos los elementos de la población objeto de estudio, cuando por razones de tiempo y eficacia no podemos medir todos los elementos de la misma uno por uno. La inferencia la hemos realizado en términos aproximados y declarando un cierto nivel de confianza.

En este bloque de resultados, se analizan las variables más significativas, para verificar la fiabilidad de los resultados y el nivel de significación en las variables planteadas en nuestro estudio. Así realizamos el análisis, en primer lugar de las variables del primer bloque: Posición estructural del grupo estudiado (variables sociodemográficas y espacio o situación profesional) y en segundo lugar las del segundo bloque: Conocimientos, contenidos, competencias y habilidades necesarias para el ejercicio profesionales de la mediación (competencias generales, específicas y habilidades sociales).

El primer paso que realizamos es el análisis de las tablas de contingencia (datos nominales) mediante el estadístico “Chi-cuadrado de Pearson” y la medida de asociación coeficiente de contingencia. Medida de asociación que está basada en chi-cuadrado. Como establecen las reglas de la estadística, en este caso, el valor siempre está comprendido entre 0 y 1. El valor 0 indica que no hay asociación entre la fila y la columna. Los valores cercanos a 1 indican que hay gran relación entre las variables.

Para reforzar la fiabilidad de los resultados, también realizamos el cálculo de la varianza, y concretamente el análisis de la diferencia de medias mediante la prueba T para muestras independientes (prueba T para dos muestras). Con esta prueba comparamos las medias de cada variable para los dos grupos de casos estudiados, es decir, mediadores profesionales y alumnos/as. Se ofrecen estadísticos descriptivos para cada grupo y la prueba de Levene sobre la igualdad de las varianzas, así como valores t

de igualdad de varianzas y varianzas desiguales y un intervalo de confianza al 95% para la diferencia entre las medias.

Finalizamos con el análisis de la Contingencia-Varianza. Es estas tablas comparamos, los resultados de la tabla de contingencia (coeficiente de contingencia: valor de significación) y de la comparación de medias (prueba T para muestras independientes: significación)

7.6.1. Bloque I: Posición Estructural del Grupo estudiado

Variables sociodemográficas

Dentro de este primer bloque existen ciertas variables que son comunes a todos los entrevistados como son universidad, origen y curso en el caso de los alumnos/as, que son meramente identificativos, con lo cual, no estimamos necesario su análisis estadístico. Por esta razón, hemos analizado el nivel de significación sólo en aquellas donde se puede apreciar una información interesante, y con cierto sentido para la investigación, es decir, sexo, edad, especialización, centro de trabajo, etc.

Tabla n.º 30. Tabla de contingencia Variable: GÉNERO.

			Muestra		Total
			1 Alumnos	2 Profesionales	
Genero	1 mujer	Recuento	183	26	209
		% dentro de muestra Muestra	83,2%	81,3%	82,9%
		Residuos corregidos	,3	-,3	
	2 hombre	Recuento	37	6	43
		% dentro de muestra Muestra	16,8%	18,8%	17,1%
		Residuos corregidos	-,3	,3	
Total	Recuento	220	32	252	
	% dentro de muestra Muestra	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabla 31. Prueba de chi-cuadrado género

	Valor	GI	Sig. Asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. Exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,074 ^a	1	,786		
Corrección por continuidad ^b	,000	1	,984		
Razón de verosimilitudes	,072	1	,788		
Estadístico exacto de Fisher				,802	,475
Asociación lineal por lineal	,073	1	,786		
N de casos válidos	252				

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,46.

b. Calculado sólo para una tabla de 2 x 2.

Tabla 32. Medias simétricas género

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Nominal por nominal Coeficiente de contingencia	,017			,786
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,017	,065	,263	,793
N de casos válidos	252			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Como podemos apreciar, en este caso el sexo no es significativo en ambos participantes (mediadores y alumnos). La Chi-cuadrado de Pearson no es significativa en sexo por tipo (significación: 0.786). Esto implica que hay proporciones similares de hombres y mujeres. En ambos participantes el género predominante es el femenino o mujer, de forma mayoritaria (83.2 son alumnas y 81.3 mediadoras) pero con unos porcentajes similares en ambos casos.

Tabla 33. Tabla de contingencia. Variable edad

			Muestra		Total
			1 Alumnos	2 Mediadores	
Edad	18-25	Recuento	198	0	198
		% dentro de muestra Muestra	90,0%	,0%	78,6%
		Residuos corregidos	11,6	-11,6	
	26-33	Recuento	18	18	36
		% dentro de muestra Muestra	8,2%	56,3%	14,3%
		Residuos corregidos	-7,3	7,3	
	34-41	Recuento	3	11	14
		% dentro de muestra Muestra	1,4%	34,4%	5,6%
		Residuos corregidos	-7,6	7,6	
	42-29	Recuento	1	3	4
		% dentro de muestra Muestra	,5%	9,4%	1,6%
		Residuos corregidos	-3,8	3,8	
Total	Recuento	220	32	252	
	% dentro de muestra Muestra	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabla 34. Prueba de chi-cuadrado edad

	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	142,788 ^a	3	,000
Razón de verosimilitudes	122,876	3	,000
Asociación lineal por lineal	132,390	1	,000
N de casos válidos	252		

a. 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,51.

Tabla 35. Medias simétricas edad

		Valor	Error típ. Asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,601			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,727	,044	7,008	,000
N de casos válidos		252			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La variable edad si es significativa. La Chi-cuadrado de Pearson si es significativa en edad por tipo (significación: 0,000). Se distribuyen de manera diferente según grupos de edad los alumnos y los mediadores, como no podía ser de otra manera puesto que los mediadores, tendrán más edad, al ser ya profesionales que los alumnos. Debemos tener en cuenta que en cuatro casillas (5,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5, lo cual, indica que la mayoría de los alumnos y mediadores tienen una edad parecida cada uno de los participantes.

Como se puede apreciar, la edad de ambos colectivos es muy joven. Mientras que la mayoría de los alumnos tienen menos de 25 años, los profesionales, en su mayoría se encuentran entre 25 y 40, lo cual, indica que es un colectivo de mediadores relativamente joven.

Tabla 36. Tabla de contingencia. Variable situación personal

			Muestra		Total
			1 Alumnos	2 Profesionales	
Situación	-1	Recuento	0	1	1
		% dentro de muestra Muestra	,0%	3,1%	,4%
		Residuos corregidos	-2,6	2,6	
	1 en desempleo	Recuento	127	0	127
		% dentro de muestra Muestra	57,7%	,0%	50,4%
		Residuos corregidos	6,1	-6,1	
	2 en activo	Recuento	61	31	92
		% dentro de muestra Muestra	27,7%	96,9%	36,5%
		Residuos corregidos	-7,6	7,6	
	3 otras	Recuento	32	0	32
		% dentro de muestra Muestra	14,5%	,0%	12,7%
		Residuos corregidos	2,3	-2,3	
Total		Recuento	220	32	252
		% dentro de muestra Muestra	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 37. Prueba de chi-cuadrado. Situación personal

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,590 ^a	3	,000
Razón de verosimilitudes	74,254	3	,000
Asociación lineal por lineal	6,170	1	,013
N de casos válidos	252		

a. 3 casillas (37,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Tabla 38. Medias simétricas. Situación personal

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,457			,000
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,236	,045	4,558	,000
N de casos válidos		252			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La Chi-cuadrado de Pearson es significativa en la variable situación por tipo (significación: 0,000). Hay más desempleo entre alumnos que entre mediadores profesionales, lógicamente, al exigir el requisito de encontrarse en activo a los participantes mediadores encuestados. Como en el caso anterior, 3 casillas (37.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5, con lo cual, también se encuentran en situación parecida o similar estadísticamente hablando.

En el caso específico de los alumnos/as, la gran mayoría de los alumnos/as se encuentra en desempleo, al ser su profesión habitual la de estudiantes.

Tabla 39. Tabla de contingencia. Variable ámbito de la Mediación

			Muestra Muestra	Total
			2 Profesionales	
Ámbito	1 Intercultural	Recuento	4	4
		% dentro de muestra Muestra	12,5%	12,5%
		Residuos corregidos	.	
	2 Familiar	Recuento	23	23
		% dentro de muestra Muestra	71,9%	71,9%
		Residuos corregidos	.	
	3 Comunitario	Recuento	2	2
		% dentro de muestra Muestra	6,3%	6,3%
		Residuos corregidos	.	
	5 Justicia	Recuento	3	3
		% dentro de muestra Muestra	9,4%	9,4%
		Residuos corregidos	.	
Total		Recuento	32	32
		% dentro de muestra Muestra	100,0%	100,0%

En este caso no se calcula ningún estadístico, porque la muestra es una constante. Esta variable solo se refiere a los profesionales mediadores.

Tabla 40. Tabla de contingencia. Variable centro de trabajo

		muestra Muestra		Total
		2 Mediadores		
Centro	1 Puntos de encuentro familiar	Recuento	7	7
		% dentro de muestra Muestra	21,9%	21,9%
		Residuos corregidos	.	
	2 Centros de Mediación Intercultural	Recuento	6	6
		% dentro de muestra Muestra	18,8%	18,8%
		Residuos corregidos	.	
	3 Centros de Atención Familiar	Recuento	9	9
		% dentro de muestra Muestra	28,1%	28,1%
		Residuos corregidos	.	
	4 Servicios Sociales	Recuento	6	6
		% dentro de muestra Muestra	18,8%	18,8%
		Residuos corregidos	.	
	5 Iniciativa privada/peritaje	Recuento	2	2
		% dentro de muestra Muestra	6,3%	6,3%
		Residuos corregidos	.	
	6 Administración de Justicia	Recuento	2	2
		% dentro de muestra Muestra	6,3%	6,3%
		Residuos corregidos	.	
Total		Recuento	32	32
		% dentro de muestra Muestra	100,0%	100,0%

En esta variable, referida específicamente a los profesionales mediadores no se calcula ningún estadístico, porque la muestra es una constante.

Tabla 41. Tabla de contingencia. Variable formación especializada

			Muestra	Total	
			2 Profesores		
Formación	1 postgrado universidades	Recuento	24	24	
		% dentro de muestra	75,0%	75,0%	
		Muestra			
			Residuos corregidos	.	
	2 formación continua colegios profesionales	Recuento	6	6	
		% dentro de muestra	18,8%	18,8%	
		Muestra			
			Residuos corregidos	.	
	3 formación de duración corta	Recuento	1	1	
		% dentro de muestra	3,1%	3,1%	
		Muestra			
			Residuos corregidos	.	
4 postgrado en centros privados	Recuento	1	1		
	% dentro de muestra	3,1%	3,1%		
	Muestra				
		Residuos corregidos	.		
Total		Recuento	32	32	
		% dentro de muestra	100,0%	100,0%	
		Muestra			

En este caso, tampoco se calculará ningún estadístico, porque la muestra es una constante.

7.6.2. BLOQUE II. Conocimientos, Contenidos, Competencias y Habilidades necesarias para el ejercicio de la Mediación

En el bloque II nos centramos en las variables que a nuestro juicio son más relevantes en nuestra investigación. Nos referimos a las competencias generales, competencias específicas y habilidades sociales, que dan respuesta a los objetivos principales de esta investigación, es decir, las competencias y habilidades sociales necesarias para la formación de los trabajadores sociales en materia de mediación. En primer lugar realizamos el análisis de la varianza, y en segundo lugar, el resultado del análisis de los resultados conjuntos de contingencia y varianza.

ANÁLISIS DE LA VARIANZA

En las tablas que se describen a continuación realizamos el análisis de la varianza. Para ello efectuamos, el análisis de la diferencia de medias mediante la prueba T para muestras independientes (prueba T para dos muestras) para comparar las medias de cada una de las variables de este segundo grupo (competencias generales, competencias específicas y habilidades sociales) para los dos grupos de casos, es decir, profesionales de la mediación y alumnos/as. Se ofrecen estadísticos descriptivos para cada grupo y la prueba de Levene sobre la igualdad de las varianzas, así como valores t de igualdad de varianzas y varianzas desiguales en un intervalo de confianza al 95% para la diferencia entre las medias. Como se puede apreciar en la tabla, las casillas en color naranja, indican los mediadores que puntúan menos de media que los alumnos, y el color verde, cuando puntúan mediadores/as y alumnos/as estadísticamente parecido.

En las siguientes tablas se describen los resultados del análisis de la varianza en cada una de las variables estudiadas.

Tabla 42. Análisis de la varianza. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales

COMPETENCIA / HABILIDAD	VARIANZA	F	Sig.	T	GI	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Toma de decisiones	Se han asumido varianzas iguales	12,359	,001	2,713	245	,007	,379
	No se han asumido varianzas iguales			2,016	33,945	,052	,379
Trabajo en equipo	Se han asumido varianzas iguales	,565	,453	4,767	249	,000	,600
	No se han asumido varianzas iguales			3,911	36,499	,000	,600
Habilidades para las relaciones interpersonales	Se han asumido varianzas iguales	13,464	,000	-1,924	248	,056	-,227
	No se han asumido varianzas iguales			-2,545	52,924	,014	-,227
Compromiso ético	Se han asumido varianzas iguales	,336	,563	-2,252	247	,025	-,295
	No se han asumido varianzas iguales			-2,474	43,659	,017	-,295
Creatividad	Se han asumido varianzas iguales	,617	,433	-4,570	248	,000	-,695
	No se han asumido varianzas iguales			-5,245	43,267	,000	-,695
Liderazgo	Se han asumido varianzas iguales	1,813	,179	-1,552	247	,122	-,224
	No se han asumido varianzas iguales			-1,570	41,010	,124	-,224
Conocimiento de una lengua extranjera	Se han asumido varianzas iguales	,073	,787	-,304	248	,761	-,052
	No se han asumido varianzas iguales			-,301	40,350	,765	-,052
Capacidad de gestión de la información	Se han asumido varianzas iguales	3,303	,070	-4,038	245	,000	-,544
	No se han asumido varianzas iguales			-3,815	39,335	,000	-,544

Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad	Se han asumido varianzas iguales	1,555	,214	-,512	247	,609	-,057
	No se han asumido varianzas iguales			-,453	37,874	,653	-,057
Razonamiento crítico	Se han asumido varianzas iguales	2,353	,126	-1,559	247	,120	-,205
	No se han asumido varianzas iguales			-2,007	51,270	,050	-,205
Adaptación a nuevas situaciones	Se han asumido varianzas iguales	17,155	,000	-3,734	246	,000	-,457
	No se han asumido varianzas iguales			-5,241	57,841	,000	-,457
Motivación por la calidad	Se han asumido varianzas iguales	1,101	,295	-4,475	236	,000	-,635
	No se han asumido varianzas iguales			-6,195	58,418	,000	-,635
Probidad	Se han asumido varianzas iguales	,603	,439	-2,198	155	,029	-,322
	No se han asumido varianzas iguales			-1,987	31,132	,056	-,322
Vocación de servicio público	Se han asumido varianzas iguales	,267	,606	-,694	241	,488	-,104
	No se han asumido varianzas iguales			-,665	38,261	,510	-,104
Compromiso	Se han asumido varianzas iguales	2,213	,138	1,874	248	,062	,210
	No se han asumido varianzas iguales			1,637	37,594	,110	,210
Asertividad	Se han asumido varianzas iguales	4,567	,034	-2,848	227	,005	-,414
	No se han asumido varianzas iguales			-2,959	42,982	,005	-,414
Manejo de conflictos	Se han asumido varianzas iguales	84,886	,000	-3,581	249	,000	-,384
	No se han asumido varianzas iguales			-9,383	218,000	,000	-,384

Capacidad de análisis	Se han asumido varianzas iguales	28,989	,000	-3,014	247	,003	-,342
	No se han asumido varianzas iguales			-4,181	56,670	,000	-,342
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano	Se han asumido varianzas iguales	,075	,784	-3,892	244	,000	-,471
	No se han asumido varianzas iguales			-4,811	49,231	,000	-,471
Analiza el conflicto desde una perspectiva interdisciplinar	Se han asumido varianzas iguales	,382	,537	-2,219	242	,027	-,317
	No se han asumido varianzas iguales			-2,210	40,815	,033	-,317
Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación	Se han asumido varianzas iguales	2,383	,124	-3,345	244	,001	-,483
	No se han asumido varianzas iguales			-3,804	45,222	,000	-,483
Distingue los tipos de conflicto, según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes	Se han asumido varianzas iguales	8,579	,004	-5,453	243	,000	-,731
	No se han asumido varianzas iguales			-7,783	59,941	,000	-,731
Concibe el conflicto como base de toda mediación	Se han asumido varianzas iguales	4,235	,041	-2,779	244	,006	-,419
	No se han asumido varianzas iguales			-2,407	37,548	,021	-,419
Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes	Se han asumido varianzas iguales	18,799	,000	-4,794	241	,000	-,676
	No se han asumido varianzas iguales			-6,630	57,420	,000	-,676
Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia	Se han asumido varianzas iguales	,906	,342	-2,774	244	,006	-,406
	No se han asumido varianzas iguales			-2,826	41,365	,007	-,406

Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean	Se han asumido varianzas iguales	11,505	,001	-4,563	242	,000	-,616
	No se han asumido varianzas iguales			-6,832	65,308	,000	-,616
Respeto la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural	Se han asumido varianzas iguales	1,889	,171	-1,732	244	,084	-,226
	No se han asumido varianzas iguales			-2,040	46,768	,047	-,226
Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos	Se han asumido varianzas iguales	14,136	,000	-2,728	246	,007	-,343
	No se han asumido varianzas iguales			-3,389	49,288	,001	-,343
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica	Se han asumido varianzas iguales	13,102	,000	-3,916	244	,000	-,537
	No se han asumido varianzas iguales			-4,995	51,050	,000	-,537
Conoce el perfil del mediador, su naturaleza y metodología	Se han asumido varianzas iguales	2,196	,140	-5,706	246	,000	-,810
	No se han asumido varianzas iguales			-7,149	49,768	,000	-,810
Investiga y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	,133	,716	-3,582	244	,000	-,555
	No se han asumido varianzas iguales			-4,211	46,684	,000	-,555
Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico	Se han asumido varianzas iguales	,019	,892	-2,402	243	,017	-,348
	No se han asumido varianzas iguales			-2,586	43,195	,013	-,348

Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar	Se han asumido varianzas iguales	7,823	,006	-1,200	240	,231	-,162
	No se han asumido varianzas iguales			-1,005	37,035	,322	-,162
Ha alcanzado conocimientos técnico-profesionales satisfactorios para el abordaje de los diferentes conflictos que se presentan en su área de competencia	Se han asumido varianzas iguales	5,136	,024	-5,344	243	,000	-,769
	No se han asumido varianzas iguales			-8,097	66,517	,000	-,769
Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto	Se han asumido varianzas iguales	14,546	,000	-3,552	241	,000	-,483
	No se han asumido varianzas iguales			-4,066	45,741	,000	-,483
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro	Se han asumido varianzas iguales	1,923	,167	-2,075	240	,039	-,277
	No se han asumido varianzas iguales			-2,192	42,735	,034	-,277
Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y extrajudicial para la regulación social	Se han asumido varianzas iguales	1,716	,191	-2,849	239	,005	-,378
	No se han asumido varianzas iguales			-3,417	48,134	,001	-,378
Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir	Se han asumido varianzas iguales	7,938	,005	-4,342	242	,000	-,561
	No se han asumido varianzas iguales			-6,114	58,855	,000	-,561
Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos	Se han asumido varianzas iguales	,686	,408	-2,015	243	,045	-,295
	No se han asumido varianzas iguales			-2,342	46,258	,024	-,295

Maneja la asertividad y lograr adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada	Se han asumido varianzas iguales	10,274	,002	-3,942	241	,000	-,532
	No se han asumido varianzas iguales			-5,715	61,922	,000	-,532
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores	Se han asumido varianzas iguales	36,514	,000	-4,463	243	,000	-,579
	No se han asumido varianzas iguales			-7,495	83,001	,000	-,579
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra	Se han asumido varianzas iguales	26,597	,000	-4,481	241	,000	-,602
	No se han asumido varianzas iguales			-7,255	76,918	,000	-,602
Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación	Se han asumido varianzas iguales	77,559	,000	-3,566	240	,000	-,426
	No se han asumido varianzas iguales			-7,624	184,593	,000	-,426
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades	Se han asumido varianzas iguales	6,516	,011	-4,355	241	,000	-,556
	No se han asumido varianzas iguales			-6,073	58,149	,000	-,556
Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención	Se han asumido varianzas iguales	8,699	,003	-4,866	242	,000	-,649
	No se han asumido varianzas iguales			-7,227	64,366	,000	-,649

Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación	Se han asumido varianzas iguales	1,646	,201	-4,921	241	,000	-,667
	No se han asumido varianzas iguales			-6,322	51,890	,000	-,667
Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas	Se han asumido varianzas iguales	,180	,672	-4,740	239	,000	-,646
	No se han asumido varianzas iguales			-5,743	48,668	,000	-,646
Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación	Se han asumido varianzas iguales	21,647	,000	-4,819	241	,000	-,716
	No se han asumido varianzas iguales			-8,269	88,625	,000	-,716
Habilidad de escucha activa	Se han asumido varianzas iguales	3,942	,048	-,924	246	,356	-,080
	No se han asumido varianzas iguales			-1,101	47,110	,277	-,080
Habilidad de evaluación de intereses y necesidades	Se han asumido varianzas iguales	58,071	,000	-4,534	245	,000	-,525
	No se han asumido varianzas iguales			-7,681	83,951	,000	-,525
Habilidad de creación de confianza y afinidad	Se han asumido varianzas iguales	2,207	,139	-,901	246	,368	-,116
	No se han asumido varianzas iguales			-1,044	45,838	,302	-,116
Habilidad para replanteamiento y reformulación	Se han asumido varianzas iguales	10,226	,002	-5,840	246	,000	-,719
	No se han asumido varianzas iguales			-8,986	67,680	,000	-,719
Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal	Se han asumido varianzas iguales	3,405	,066	-1,061	245	,290	-,123
	No se han asumido varianzas iguales			-1,267	47,326	,212	-,123
Habilidad relativa al manejo de la comunicación no verbal	Se han asumido varianzas iguales	4,665	,032	-1,016	244	,311	-,124
	No se han asumido varianzas iguales			-1,279	50,306	,207	-,124

Habilidades de negociación	Se han asumido varianzas iguales	52,088	,000	-3,103	246	,002	-,333
	No se han asumido varianzas iguales			-4,642	64,246	,000	-,333
Habilidad para permanecer imparcial y neutral	Se han asumido varianzas iguales	12,404	,001	-1,843	246	,067	-,227
	No se han asumido varianzas iguales			-2,512	55,401	,015	-,227
Habilidad de planeación de estrategias	Se han asumido varianzas iguales	,645	,423	-3,822	245	,000	-,442
	No se han asumido varianzas iguales			-4,635	48,103	,000	-,442
Habilidades para identificar y analizar conflictos	Se han asumido varianzas iguales	51,977	,000	-3,246	246	,001	-,355
	No se han asumido varianzas iguales			-5,326	77,425	,000	-,355
Habilidades para fomentar la credibilidad	Se han asumido varianzas iguales	,253	,615	-2,946	246	,004	-,399
	No se han asumido varianzas iguales			-3,883	52,940	,000	-,399
Habilidades para diseñar planes temporales	Se han asumido varianzas iguales	,280	,597	-1,338	246	,182	-,168
	No se han asumido varianzas iguales			-1,437	42,937	,158	-,168

Tabla 43. Prueba T. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales

	Muestra	N	Media	Desviación típ.	Error típ. De la media
Toma de decisiones	1 Alumnos	216	3,19	,677	,046
	2 Profesionales	31	2,81	1,014	,182
Trabajo en equipo	1 Alumnos	219	3,47	,638	,043
	2 Profesionales	32	2,88	,833	,147
Habilidades para las relaciones interpersonales	1 Alumnos	218	3,52	,645	,044
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078
Compromiso ético	1 Alumnos	217	3,27	,702	,048
	2 Profesionales	32	3,56	,619	,109
Creatividad	1 Alumnos	219	2,89	,807	,055
	2 Profesionales	31	3,58	,672	,121
Liderazgo	1 Alumnos	217	2,56	,762	,052
	2 Profesionales	32	2,78	,751	,133
Conocimiento de una lengua extranjera	1 Alumnos	218	2,57	,894	,061
	2 Profesionales	32	2,63	,907	,160
Capacidad de gestión de la información	1 Alumnos	215	3,02	,704	,048
	2 Profesionales	32	3,56	,759	,134
Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad	1 Alumnos	217	3,47	,570	,039
	2 Profesionales	32	3,53	,671	,119
Razonamiento crítico	1 Alumnos	217	3,29	,717	,049
	2 Profesionales	32	3,50	,508	,090
Adaptación a nuevas situaciones	1 Alumnos	216	3,32	,673	,046
	2 Profesionales	32	3,78	,420	,074
Motivación por la calidad	1 Alumnos	206	2,99	,778	,054
	2 Profesionales	32	3,63	,492	,087
Probidad	1 Alumnos	132	2,76	,655	,057
	2 Profesionales	25	3,08	,759	,152
Vocación de servicio público	1 Alumnos	212	2,90	,772	,053
	2 Profesionales	31	3,00	,816	,147
Compromiso	1 Alumnos	218	3,52	,578	,039
	2 Profesionales	32	3,31	,693	,122
Asertividad	1 Alumnos	197	3,30	,768	,055
	2 Profesionales	32	3,72	,729	,129

Manejo de conflictos	1 Alumnos	219	3,62	,605	,041
	2 Profesionales	32	4,00	,000	,000
Capacidad de análisis	1 Alumnos	217	3,47	,624	,042
	2 Profesionales	32	3,81	,397	,070
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano	1 Alumnos	214	3,15	,657	,045
	2 Profesionales	32	3,63	,492	,087
Analiza el conflicto desde una perspectiva interdisciplinar	1 Alumnos	212	3,09	,752	,052
	2 Profesionales	32	3,41	,756	,134
Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación	1 Alumnos	214	3,17	,777	,053
	2 Profesionales	32	3,66	,653	,115
Distingue los tipos de conflicto, según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes	1 Alumnos	213	3,11	,737	,051
	2 Profesionales	32	3,84	,448	,079
Concibe el conflicto como base de toda mediación	1 Alumnos	214	2,93	,772	,053
	2 Profesionales	32	3,34	,937	,166
Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes	1 Alumnos	211	3,20	,773	,053
	2 Profesionales	32	3,88	,492	,087
Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia	1 Alumnos	214	3,00	,775	,053
	2 Profesionales	32	3,41	,756	,134
Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean	1 Alumnos	212	3,17	,745	,051
	2 Profesionales	32	3,78	,420	,074
Respeto la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural	1 Alumnos	214	3,34	,705	,048
	2 Profesionales	32	3,56	,564	,100

Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos	1 Alumnos	216	3,41	,682	,046
	2 Profesionales	32	3,75	,508	,090
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica	1 Alumnos	214	3,28	,747	,051
	2 Profesionales	32	3,81	,535	,095
Conoce el perfil del mediador, su naturaleza y metodología	1 Alumnos	216	2,94	,772	,053
	2 Profesionales	32	3,75	,568	,100
Investiga y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo	1 Alumnos	214	2,98	,836	,057
	2 Profesionales	32	3,53	,671	,119
Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico	1 Alumnos	213	3,00	,774	,053
	2 Profesionales	32	3,34	,701	,124
Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar	1 Alumnos	210	3,06	,682	,047
	2 Profesionales	32	3,22	,870	,154
Ha alcanzado conocimientos técnico-profesionales satisfactorios para el abordaje de los diferentes conflictos que se presentan en su área de competencia	1 Alumnos	213	2,98	,795	,054
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078
Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto	1 Alumnos	211	3,30	,731	,050
	2 Profesionales	32	3,78	,608	,108

Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro	1 Alumnos	210	3,35	,711	,049
	2 Profesionales	32	3,63	,660	,117
Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y extrajudicial para la regulación social	1 Alumnos	209	3,22	,718	,050
	2 Profesionales	32	3,59	,560	,099
Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir	1 Alumnos	212	3,19	,710	,049
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078
Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos	1 Alumnos	213	2,89	,791	,054
	2 Profesionales	32	3,19	,644	,114
Maneja la asertividad y lograr adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada	1 Alumnos	211	3,22	,743	,051
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores	1 Alumnos	213	3,30	,722	,049
	2 Profesionales	32	3,88	,336	,059
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra	1 Alumnos	211	3,24	,745	,051
	2 Profesionales	32	3,84	,369	,065
Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación	1 Alumnos	210	3,54	,671	,046
	2 Profesionales	32	3,97	,177	,031
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades	1 Alumnos	211	3,19	,700	,048
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078

Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención	1 Alumnos	212	3,13	,736	,051
	2 Profesionales	32	3,78	,420	,074
Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación	1 Alumnos	211	3,05	,738	,051
	2 Profesionales	32	3,72	,523	,092
Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas	1 Alumnos	209	2,89	,738	,051
	2 Profesionales	32	3,53	,567	,100
Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación	1 Alumnos	211	3,13	,827	,057
	2 Profesionales	32	3,84	,369	,065
Habilidad de escucha activa	1 Alumnos	216	3,76	,467	,032
	2 Profesionales	32	3,84	,369	,065
Habilidad de evaluación de intereses y necesidades	1 Alumnos	215	3,38	,644	,044
	2 Profesionales	32	3,91	,296	,052
Habilidad de creación de confianza y afinidad	1 Alumnos	216	3,38	,693	,047
	2 Profesionales	32	3,50	,568	,100
Habilidad para replanteamiento y reformulación	1 Alumnos	216	3,13	,681	,046
	2 Profesionales	32	3,84	,369	,065
Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal	1 Alumnos	215	3,50	,626	,043
	2 Profesionales	32	3,63	,492	,087
Habilidad relativa al manejo de la comunicación no verbal	1 Alumnos	214	3,53	,662	,045
	2 Profesionales	32	3,66	,483	,085
Habilidades de negociación	1 Alumnos	216	3,54	,593	,040
	2 Profesionales	32	3,88	,336	,059
Habilidad para permanecer imparcial y neutral	1 Alumnos	216	3,52	,675	,046
	2 Profesionales	32	3,75	,440	,078
Habilidad de planeación de estrategias	1 Alumnos	215	3,21	,627	,043
	2 Profesionales	32	3,66	,483	,085
Habilidades para identificar y analizar conflictos	1 Alumnos	216	3,55	,608	,041
	2 Profesionales	32	3,91	,296	,052
Habilidades para fomentar la credibilidad	1 Alumnos	216	3,07	,741	,050
	2 Profesionales	32	3,47	,507	,090
Habilidades para diseñar planes temporales	1 Alumnos	216	3,05	,670	,046
	2 Profesionales	32	3,22	,608	,108

Tabla 44. Prueba de Levene de muestras independientes para la igualdad de las varianzas

		Prueba T para la igualdad de medias								
							95% Intervalo de confianza para la diferencia			
		F	Sig.	t	GI	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Inferior	Superior
Toma de decisiones	Se han asumido varianzas iguales	12,359	,001	2,713	245	,007	,379	,140	,104	,654
	No se han asumido varianzas iguales			2,016	33,945	,052	,379	,188	-,003	,760
Trabajo en equipo	Se han asumido varianzas iguales	,565	,453	4,767	249	,000	,600	,126	,352	,848
	No se han asumido varianzas iguales			3,911	36,499	,000	,600	,153	,289	,911
Habilidades para las relaciones interpersonales	Se han asumido varianzas iguales	13,464	,000	-1,924	248	,056	-,227	,118	-,460	,005
	No se han asumido varianzas iguales			-2,545	52,924	,014	-,227	,089	-,406	-,048
Compromiso ético	Se han asumido varianzas iguales	,336	,563	-2,252	247	,025	-,295	,131	-,553	-,037
	No se han asumido varianzas iguales			-2,474	43,659	,017	-,295	,119	-,536	-,055
Creatividad	Se han asumido varianzas iguales	,617	,433	-4,570	248	,000	-,695	,152	-,994	-,395
	No se han asumido varianzas iguales			-5,245	43,267	,000	-,695	,132	-,962	-,428
Liderazgo	Se han asumido varianzas iguales	1,813	,179	-1,552	247	,122	-,224	,144	-,507	,060
	No se han asumido varianzas iguales			-1,570	41,010	,124	-,224	,142	-,511	,064

Conocimiento de una lengua extranjera	Se han asumido varianzas iguales	,073	,787	-,304	248	,761	-,052	,170	-,385	,282
	No se han asumido varianzas iguales			-,301	40,350	,765	-,052	,171	-,398	,295
Capacidad de gestión de la información	Se han asumido varianzas iguales	3,303	,070	-4,038	245	,000	-,544	,135	-,809	-,279
	No se han asumido varianzas iguales			-3,815	39,335	,000	-,544	,143	-,832	-,256
Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad	Se han asumido varianzas iguales	1,555	,214	-,512	247	,609	-,057	,110	-,274	,161
	No se han asumido varianzas iguales			-,453	37,874	,653	-,057	,125	-,309	,196
Razonamiento crítico	Se han asumido varianzas iguales	2,353	,126	-1,559	247	,120	-,205	,132	-,464	,054
	No se han asumido varianzas iguales			-2,007	51,270	,050	-,205	,102	-,410	,000
Adaptación a nuevas situaciones	Se han asumido varianzas iguales	17,155	,000	-3,734	246	,000	-,457	,122	-,698	-,216
	No se han asumido varianzas iguales			-5,241	57,841	,000	-,457	,087	-,632	-,283
Motivación por la calidad	Se han asumido varianzas iguales	1,101	,295	-4,475	236	,000	-,635	,142	-,914	-,355
	No se han asumido varianzas iguales			-6,195	58,418	,000	-,635	,102	-,840	-,430
Probidad	Se han asumido varianzas iguales	,603	,439	-2,198	155	,029	-,322	,147	-,612	-,033
	No se han asumido varianzas iguales			-1,987	31,132	,056	-,322	,162	-,653	,008
Vocación de servicio público	Se han asumido varianzas iguales	,267	,606	-,694	241	,488	-,104	,150	-,398	,191
	No se han asumido varianzas iguales			-,665	38,261	,510	-,104	,156	-,419	,212
Compromiso	Se han asumido varianzas iguales	2,213	,138	1,874	248	,062	,210	,112	-,011	,432
	No se han asumido varianzas iguales			1,637	37,594	,110	,210	,129	-,050	,471

Asertividad	Se han asumido varianzas iguales	4,567	,034	-2,848	227	,005	-,414	,145	-,701	-,128
	No se han asumido varianzas iguales			-2,959	42,982	,005	-,414	,140	-,697	-,132
Manejo de conflictos	Se han asumido varianzas iguales	84,886	,000	-3,581	249	,000	-,384	,107	-,595	-,173
	No se han asumido varianzas iguales			-9,383	218,000	,000	-,384	,041	-,464	-,303
Capacidad de análisis	Se han asumido varianzas iguales	28,989	,000	-3,014	247	,003	-,342	,114	-,566	-,119
	No se han asumido varianzas iguales			-4,181	56,670	,000	-,342	,082	-,506	-,178
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano	Se han asumido varianzas iguales	,075	,784	-3,892	244	,000	-,471	,121	-,709	-,232
	No se han asumido varianzas iguales			-4,811	49,231	,000	-,471	,098	-,667	-,274
Analiza el conflicto desde una perspectiva interdisciplinar	Se han asumido varianzas iguales	,382	,537	-2,219	242	,027	-,317	,143	-,598	-,036
	No se han asumido varianzas iguales			-2,210	40,815	,033	-,317	,143	-,606	-,027
Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación	Se han asumido varianzas iguales	2,383	,124	-3,345	244	,001	-,483	,144	-,768	-,199
	No se han asumido varianzas iguales			-3,804	45,222	,000	-,483	,127	-,739	-,227
Distingue los tipos de conflicto, según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes	Se han asumido varianzas iguales	8,579	,004	-5,453	243	,000	-,731	,134	-,995	-,467
	No se han asumido varianzas iguales			-7,783	59,941	,000	-,731	,094	-,919	-,543
Concibe el conflicto como base de toda mediación	Se han asumido varianzas iguales	4,235	,041	-2,779	244	,006	-,419	,151	-,715	-,122
	No se han asumido varianzas iguales			-2,407	37,548	,021	-,419	,174	-,771	-,066

Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes	Se han asumido varianzas iguales	18,799	,000	-4,794	241	,000	-676	,141	-,954	-,398
	No se han asumido varianzas iguales			-6,630	57,420	,000	-676	,102	-,880	-,472
Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia	Se han asumido varianzas iguales	,906	,342	-2,774	244	,006	-,406	,146	-,695	-,118
	No se han asumido varianzas iguales			-2,826	41,365	,007	-,406	,144	-,697	-,116
Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean	Se han asumido varianzas iguales	11,505	,001	-4,563	242	,000	-,616	,135	-,882	-,350
	No se han asumido varianzas iguales			-6,832	65,308	,000	-,616	,090	-,796	-,436
Respeto la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural	Se han asumido varianzas iguales	1,889	,171	-1,732	244	,084	-,226	,130	-,483	,031
	No se han asumido varianzas iguales			-2,040	46,768	,047	-,226	,111	-,449	-,003
Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos	Se han asumido varianzas iguales	14,136	,000	-2,728	246	,007	-,343	,126	-,590	-,095
	No se han asumido varianzas iguales			-3,389	49,288	,001	-,343	,101	-,546	-,139
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica	Se han asumido varianzas iguales	13,102	,000	-3,916	244	,000	-,537	,137	-,807	-,267
	No se han asumido varianzas iguales			-4,995	51,050	,000	-,537	,107	-,753	-,321
Conoce el perfil del mediador, su naturaleza y metodología	Se han asumido varianzas iguales	2,196	,140	-5,706	246	,000	-,810	,142	-1,090	-,531
	No se han asumido varianzas iguales			-7,149	49,768	,000	-,810	,113	-1,038	-,583

Investiga y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo	Se han asumido varianzas iguales	,133	,716	-3,582	244	,000	-,555	,155	-,860	-,250
	No se han asumido varianzas iguales			-4,211	46,684	,000	-,555	,132	-,820	-,290
Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico	Se han asumido varianzas iguales	,019	,892	-2,402	243	,017	-,348	,145	-,634	-,063
	No se han asumido varianzas iguales			-2,586	43,195	,013	-,348	,135	-,620	-,077
Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar	Se han asumido varianzas iguales	7,823	,006	-1,200	240	,231	-,162	,135	-,427	,104
	No se han asumido varianzas iguales			-1,005	37,035	,322	-,162	,161	-,488	,164
Ha alcanzado conocimientos técnico-profesionales satisfactorios para el abordaje de los diferentes conflictos que se presentan en su área de competencia	Se han asumido varianzas iguales	5,136	,024	-5,344	243	,000	-,769	,144	-1,052	-,485
	No se han asumido varianzas iguales			-8,097	66,517	,000	-,769	,095	-,958	-,579
Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto	Se han asumido varianzas iguales	14,546	,000	-3,552	241	,000	-,483	,136	-,750	-,215
	No se han asumido varianzas iguales			-4,066	45,741	,000	-,483	,119	-,722	-,244
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro	Se han asumido varianzas iguales	1,923	,167	-2,075	240	,039	-,277	,134	-,541	-,014
	No se han asumido varianzas iguales			-2,192	42,735	,034	-,277	,127	-,533	-,022

Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y extrajudicial para la regulación social	Se han asumido varianzas iguales	1,716	,191	-2,849	239	,005	-,378	,133	-,640	-,117
	No se han asumido varianzas iguales			-3,417	48,134	,001	-,378	,111	-,601	-,156
Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir	Se han asumido varianzas iguales	7,938	,005	-4,342	242	,000	-,561	,129	-,816	-,307
	No se han asumido varianzas iguales			-6,114	58,855	,000	-,561	,092	-,745	-,378
Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos	Se han asumido varianzas iguales	,686	,408	-2,015	243	,045	-,295	,147	-,584	-,007
	No se han asumido varianzas iguales			-2,342	46,258	,024	-,295	,126	-,549	-,042
Maneja la asertividad y lograr adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada	Se han asumido varianzas iguales	10,274	,002	-3,942	241	,000	-,532	,135	-,798	-,266
	No se han asumido varianzas iguales			-5,715	61,922	,000	-,532	,093	-,718	-,346
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores	Se han asumido varianzas iguales	36,514	,000	-4,463	243	,000	-,579	,130	-,835	-,324
	No se han asumido varianzas iguales			-7,495	83,001	,000	-,579	,077	-,733	-,426
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra	Se han asumido varianzas iguales	26,597	,000	-4,481	241	,000	-,602	,134	-,867	-,337
	No se han asumido varianzas iguales			-7,255	76,918	,000	-,602	,083	-,767	-,437
Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación	Se han asumido varianzas iguales	77,559	,000	-3,566	240	,000	-,426	,119	-,661	-,191
	No se han asumido varianzas iguales			-7,624	184,593	,000	-,426	,056	-,536	-,316

Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades	Se han asumido varianzas iguales	6,516	,011	-4,355	241	,000	-,556	,128	-,807	-,304
	No se han asumido varianzas iguales			-6,073	58,149	,000	-,556	,092	-,739	-,373
Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención	Se han asumido varianzas iguales	8,699	,003	-4,866	242	,000	-,649	,133	-,912	-,386
	No se han asumido varianzas iguales			-7,227	64,366	,000	-,649	,090	-,829	-,470
Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación	Se han asumido varianzas iguales	1,646	,201	-4,921	241	,000	-,667	,135	-,933	-,400
	No se han asumido varianzas iguales			-6,322	51,890	,000	-,667	,105	-,878	-,455
Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas	Se han asumido varianzas iguales	,180	,672	-4,740	239	,000	-,646	,136	-,915	-,378
	No se han asumido varianzas iguales			-5,743	48,668	,000	-,646	,112	-,872	-,420
Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación	Se han asumido varianzas iguales	21,647	,000	-4,819	241	,000	-,716	,149	-1,008	-,423
	No se han asumido varianzas iguales			-8,269	88,625	,000	-,716	,087	-,888	-,544
Habilidad de escucha activa	Se han asumido varianzas iguales	3,942	,048	-,924	246	,356	-,080	,086	-,250	,090
	No se han asumido varianzas iguales			-1,101	47,110	,277	-,080	,073	-,226	,066
Habilidad de evaluación de intereses y necesidades	Se han asumido varianzas iguales	58,071	,000	-4,534	245	,000	-,525	,116	-,753	-,297
	No se han asumido varianzas iguales			-7,681	83,951	,000	-,525	,068	-,661	-,389
Habilidad de creación de confianza y afinidad	Se han asumido varianzas iguales	2,207	,139	-,901	246	,368	-,116	,128	-,369	,137
	No se han asumido varianzas iguales			-1,044	45,838	,302	-,116	,111	-,339	,108

Habilidad para replanteamiento y reformulación	Se han asumido varianzas iguales	10,226	,002	-5,840	246	,000	-,719	,123	-,961	-,476
	No se han asumido varianzas iguales			-8,986	67,680	,000	-,719	,080	-,878	-,559
Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal	Se han asumido varianzas iguales	3,405	,066	-1,061	245	,290	-,123	,116	-,350	,105
	No se han asumido varianzas iguales			-1,267	47,326	,212	-,123	,097	-,317	,072
Habilidad relativa al manejo de la comunicación no verbal	Se han asumido varianzas iguales	4,665	,032	-1,016	244	,311	-,124	,122	-,363	,116
	No se han asumido varianzas iguales			-1,279	50,306	,207	-,124	,097	-,317	,070
Habilidades de negociación	Se han asumido varianzas iguales	52,088	,000	-3,103	246	,002	-,333	,107	-,545	-,122
	No se han asumido varianzas iguales			-4,642	64,246	,000	-,333	,072	-,477	-,190
Habilidad para permanecer imparcial y neutral	Se han asumido varianzas iguales	12,404	,001	-1,843	246	,067	-,227	,123	-,469	,016
	No se han asumido varianzas iguales			-2,512	55,401	,015	-,227	,090	-,408	-,046
Habilidad de planeación de estrategias	Se han asumido varianzas iguales	,645	,423	-3,822	245	,000	-,442	,116	-,670	-,214
	No se han asumido varianzas iguales			-4,635	48,103	,000	-,442	,095	-,634	-,250
Habilidades para identificar y analizar conflictos	Se han asumido varianzas iguales	51,977	,000	-3,246	246	,001	-,355	,109	-,571	-,140
	No se han asumido varianzas iguales			-5,326	77,425	,000	-,355	,067	-,488	-,222
Habilidades para fomentar la credibilidad	Se han asumido varianzas iguales	,253	,615	-2,946	246	,004	-,399	,136	-,666	-,132
	No se han asumido varianzas iguales			-3,883	52,940	,000	-,399	,103	-,606	-,193
Habilidades para diseñar planes temporales	Se han asumido varianzas iguales	,280	,597	-1,338	246	,182	-,168	,125	-,415	,079
	No se han asumido varianzas iguales			-1,437	42,937	,158	-,168	,117	-,403	,068

Como hemos establecido al principio, para finalizar este análisis procedemos a analizar conjuntamente los resultados de contingencia y varianza.

7.6.3. Análisis de los resultados conjuntos de Contingencia y de Varianza

Para concluir con el análisis inferencial de este segundo bloque de variables, procedemos a la comparación de los resultados de las tablas de contingencia (coeficiente de contingencia: valor y significación) y a la comparación de las medias mediante la prueba T para muestras independientes: significación como se muestra en la siguiente tabla. Establecemos como leyenda, en mayúsculas cuando los alumnos puntúan por encima de la media, y en minúsculas cuando son los mediadores los que puntúan más alto. El signo = indica que coinciden alumnos y mediadores.

Tabla 45. Resultados conjuntos de contingencia y varianza

VARIABLES	Coefficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
Toma de decisiones	0,296	###	===
Trabajo en equipo	0,288	###	ALUMNOS > MEDIADORES
Habilidades para las relaciones interpersonales	0,308	###	Mediadores > Alumnos
Compromiso ético	0,354	###	Mediadores > Alumnos
Creatividad	0,232	###	Mediadores > Alumnos
Liderazgo	0,274	###	Mediadores > Alumnos
Conocimiento de una lengua extranjera	0,25	###	Mediadores > Alumnos
Capacidad de gestión de la información	0,263	###	Mediadores > Alumnos
Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad	0,236	###	Mediadores > Alumnos
Razonamiento crítico	0,189	###	Mediadores > Alumnos
Adaptación a nuevas situaciones	===	===	===
Motivación por la calidad	===	===	Mediadores > Alumnos
Probidad	===	===	===
Vocación de servicio público	===	===	===
Compromiso	===	===	===
Asertividad	===	===	===
Manejo de conflictos	===	===	Mediadores > Alumnos
Capacidad de análisis	===	===	ALUMNOS > MEDIADORES

Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano	0,244	###	Mediadores > Alumnos
Analiza el conflicto desde una perspectiva interdisciplinar	0,24	###	Mediadores > Alumnos
Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación	0,368	###	Mediadores > Alumnos
Distingue los tipos de conflicto, según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes	0,275	###	Mediadores > Alumnos
Concibe el conflicto como base de toda mediación	0,356	###	Mediadores > Alumnos
Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes	0,201	###	Mediadores > Alumnos
Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean	0,178	###	Mediadores > Alumnos
Respetar la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural	0,295	###	Mediadores > Alumnos
Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos	0,39	###	Mediadores > Alumnos
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica	0,235	###	Mediadores > Alumnos
Conoce el perfil del mediador, su naturaleza y metodología	0,184	###	Mediadores > Alumnos
Investiga y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo	0,189	###	===
Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico	0,326	###	Mediadores > Alumnos
Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar	0,282	###	Mediadores > Alumnos

Ha alcanzado conocimientos técnico-profesionales satisfactorios para el abordaje de los diferentes conflictos que se presentan en su área de competencia	0,179	###	Mediadores > Alumnos
Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto	0,268	###	Mediadores > Alumnos
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro	0,246	###	Mediadores > Alumnos
Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y extrajudicial para la regulación social	0,283	###	Mediadores > Alumnos
Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos	0,234	###	Mediadores > Alumnos
Maneja la asertividad y lograr adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada	0,272	###	Mediadores > Alumnos
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores	0,301	###	Mediadores > Alumnos
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra	0,317	###	Mediadores > Alumnos
Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación	0,293	###	Mediadores > Alumnos
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades	0,304	###	Mediadores > Alumnos
Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención	===	===	Mediadores > Alumnos
Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación	===	===	===

Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas	===	===	Mediadores > Alumnos
Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación	===	===	Mediadores > Alumnos
Habilidad de escucha activa	0,285	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad de evaluación de intereses y necesidades	0,358	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad de creación de confianza y afinidad	0,194	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad para replanteamiento y reformulación	0,237	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal	0,209	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad relativa al manejo de la comunicación no verbal	0,19	###	Mediadores > Alumnos
Habilidades de negociación	===	===	===
Habilidad para permanecer imparcial y neutral	===	===	===
Habilidad de planeación de estrategias	===	===	===
Habilidades para identificar y analizar conflictos	===	===	===
Habilidades para fomentar la credibilidad	===	===	Mediadores > Alumnos
Habilidades para diseñar planes temporales	===	===	===

Como podemos deducir una vez realizado este análisis (varianza y resultados conjuntos de contingencia y varianza) nos encontramos en condiciones de concluir, que en todas las competencias generales, competencias específicas y habilidades sociales, los mediadores o profesionales de la mediación puntúan más de la media estadísticamente hablando que los alumnos/as, con la excepción de las siguientes variables que indicamos:

- Variables en las que los profesionales mediadores puntúan menos de media que los alumnos/as:

En las competencias generales: Trabajo en equipo y compromiso ético.

No se da ninguna puntuación menor en las competencias específicas ni las habilidades sociales

- Variables en las que los profesionales mediadores puntúan parecido estadísticamente hablando que los alumnos/as:
- Competencias generales: Toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de una lengua extranjera y razonamiento crítico.

- Competencias específicas. Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural, Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto.

Habilidades sociales. Escucha activa, creación de confianza y afinidad, manejo de la comunicación verbal, manejo de la comunicación no verbal y habilidades para diseñar planes temporales.

7.6.4. Nivel de Significación

Con el objetivo de clarificar las conclusiones expuestas anteriormente y explicar los resultados con mayor minuciosidad y concreción, de este bloque estadístico. Primero, describimos la leyenda que hemos utilizado, con el significado de cada uno de los colores que representamos en las tablas para visualizar el análisis estadístico, y después la tabla con los resultados finales y el grado de significación de las variables competencias generales, específicas y habilidades sociales, en ambos grupos de participantes. Con estos colores, reflejamos cuando se dan mayores valores en alumnos que en profesionales, cuando es a la inversa, o simplemente empatan con distintos colores, en los resultados del coeficiente de contingencia y el nivel de significación:

TIPOLOGIA	Coeficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
IGUALES	===	===	===
MEDIADORES > ALUMNOS	0,303	###	Mediadores> Alumnos
MEDIADORES > ALUMNOS (SÓLO VARIANZA)	===	===	Mediadores > Alumnos
ALUMNOS > MEDIADORES	0,288	###	Alumnos > Mediadores
ALUMNOS > MEDIADORES (SOLO VARIANZA)			
DESIGUALES (SOLO CONTINGENCIA)	0,296	###	===

El valor o significado de cada color de la leyenda es:

- GRIS. No hay diferencias significativas en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) ni ha diferencia en la media de la variable según el tipo (alumno/mediador)
- VERDE OSCURO. Hay diferencias en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) y hay diferencia en la media de la variable según el tipo (alumno/mediador) siendo mayor la media de los mediadores
- VERDE CLARO. No hay diferencias significativas en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) y si hay diferencia en la media de la variable según el tipo (alumno/mediador) siendo mayor la media de los mediadores
- AZUL OSCURO. Hay diferencias significativas en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) siendo mayor la media de los alumnos
- AZUL CLARO. No hay diferencias significativas en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) y hay diferencia en la media de la variable según el tipo (alumno/mediador) siendo mayor la media de los alumnos
- NARANJA. Hay diferencias significativas en la tabla de contingencia de la variable por el tipo (alumno/mediador) y no hay diferencia en la media de la variable según el tipo (alumno/mediador)

En la siguiente tabla, como conclusión final, sistematizamos los resultados de cada una de las variables, describiendo las diferencias de los resultados, en función de la anterior leyenda y su grado de significación

Tabla 46. Nivel de significación. Competencias generales, específicas y habilidades Sociales

VARIABLES	Coefficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
Toma de decisiones	0,296	###	===
Trabajo en equipo	0,288	###	ALUMNOS > MEDIADORES
Habilidades para las relaciones interpersonales	0,308	###	Mediadores > Alumnos
Compromiso ético	0,354	###	Mediadores > Alumnos
Creatividad	0,232	###	Mediadores > Alumnos
Liderazgo	0,274	###	Mediadores > Alumnos
Conocimiento de una lengua extranjera	0,25	###	Mediadores > Alumnos
Capacidad de gestión de la información	0,263	###	Mediadores > Alumnos
Reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad	0,236	###	Mediadores > Alumnos
Razonamiento crítico	0,189	###	Mediadores > Alumnos
Adaptación a nuevas situaciones	===	===	===
Motivación por la calidad	===	===	Mediadores > Alumnos
Probidad	===	===	===
Vocación de servicio público	===	===	===
Compromiso	===	===	===
Asertividad	===	===	===
Manejo de conflictos	===	===	Mediadores > Alumnos
Capacidad de análisis	===	===	ALUMNOS > MEDIADORES
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano	0,244	###	Mediadores > Alumnos
Analiza el conflicto desde una perspectiva interdisciplinar	0,24	###	Mediadores > Alumnos
Elabora hipótesis de trabajo sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia adecuada para la mediación	0,368	###	Mediadores > Alumnos

Distingue los tipos de conflicto, según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes	0,275	###	Mediadores > Alumnos
Concibe el conflicto como base de toda mediación	0,356	###	Mediadores > Alumnos
Asume la mediación como un proceso voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes	0,201	###	Mediadores > Alumnos
Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean	0,178	###	Mediadores > Alumnos
Respeto la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural	0,295	###	Mediadores > Alumnos
Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos	0,39	###	Mediadores > Alumnos
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica	0,235	###	Mediadores > Alumnos
Conoce el perfil del mediador, su naturaleza y metodología	0,184	###	Mediadores > Alumnos
Investiga y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo	0,189	###	===

Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico	0,326	###	Mediadores > Alumnos
Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Ha alcanzado conocimientos técnico-profesionales satisfactorios para el abordaje de los diferentes conflictos que se presentan en su área de competencia	0,179	###	Mediadores > Alumnos
Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto	0,268	###	Mediadores > Alumnos
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro	0,246	###	Mediadores > Alumnos
Reconoce la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y extrajudicial para la regulación social	0,283	###	Mediadores > Alumnos
Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos	0,234	###	Mediadores > Alumnos
Maneja la asertividad y lograr adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada	0,272	###	Mediadores > Alumnos

Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores	0,301	###	Mediadores > Alumnos
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra	0,317	###	Mediadores > Alumnos
Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación	0,293	###	Mediadores > Alumnos
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades	0,304	###	Mediadores > Alumnos
Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención	===	===	Mediadores > Alumnos
Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación	===	===	===
Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas	===	===	Mediadores > Alumnos
Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación	===	===	Mediadores > Alumnos
Habilidad de escucha activa	0,285	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad de evaluación de intereses y necesidades	0,358	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad de creación de confianza y afinidad	0,194	###	Mediadores > Alumnos

Habilidad para replanteamiento y reformulación	0,237	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad relativa al manejo de la comunicación verbal	0,209	###	Mediadores > Alumnos
Habilidad relativa al manejo de la comunicación no verbal	0,19	###	Mediadores > Alumnos
Habilidades de negociación	===	===	===
Habilidad para permanecer imparcial y neutral	===	===	===
Habilidad de planeación de estrategias	===	===	===
Habilidades para identificar y analizar conflictos	===	===	===
Habilidades para fomentar la credibilidad	===	===	Mediadores > Alumnos
Habilidades para diseñar planes temporales	===	===	===

Una vez descritos los resultados finales y verificado el óptimo nivel de significación de cada una de las variables, a continuación, interpretamos a modo de síntesis, la discusión o validación final de los resultados

7.7. **Discusión Final de los Resultados**

Para realizar la discusión e interpretación de los resultados de esta investigación, lo planteamos conforme a los fines u objetivos que hemos establecido y con la revisión del marco teórico de la primera parte. De esta forma, pretendemos dar una visión cohesionada, coherente e integrada, de la realidad social que hemos estudiado. En este sentido, interpretamos los resultados obtenidos en el análisis estadístico en cada uno de los participantes estudiados (profesionales y alumnado) atendiendo a los contenidos desarrollados.

En primer lugar, los alumnos/as de Trabajo Social en la Comunidad de Madrid, hacen una buena valoración en general, de la utilidad de sus estudios universitarios para el aprendizaje de la Mediación. Asimismo, hemos podido verificar el nivel de significación en cada una de las variables formuladas, lo cual, implica, que los estudios universitarios de Trabajo Social en los planes antiguos, forman y capacitan al menos en cuanto a contenidos básicos o teóricos, para el ejercicio de la mediación, aunque detectamos que es necesaria una mayor profundización en el ejercicio de competencias específicas para la mediación, sobre todo en las denominadas por el Informe Tuning como competencias instrumentales, capacidades metodológicas y cognitivas. Es necesario profundizar y mejorar las competencias instrumentales o contenidos prácticos, entrenamientos, habilidades y destrezas para adecuar la formación a la práctica de la mediación. Si embargo, estas carencias no son percibidas por el alumnado, que valora mayoritariamente y de forma positiva los contenidos de tipo conceptual, procedimental y epistemológico. Esto puede ser debido a que los contenidos de aprendizaje para la mediación se encuentran insertos en las antiguas asignaturas troncales específicas (Trabajo Social de Casos, de Grupo, Psicología y Derecho), que conceden en su programación docente poca importancia a las habilidades sociales y competencias instrumentales y también al hecho de que solo se oferta una asignatura específica de mediación, con carácter optativo y con pocos créditos. Por esta razón, la demanda de incorporar contenidos prácticos, habilidades sociales, actitudes y sobre todo un saber hacer, parecen más que necesarias en los futuros nuevos planes de estudio, aunque no sea una demanda explícita.

El nexo común donde han coincidido ambos sectores participantes, es en las competencias generales, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de una lengua extranjera, reconocimiento de la diversidad y

multiculturalidad y razonamiento crítico. Sin embargo, en las competencias específicas, solo existe coincidencia en respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural. También encontramos puntuaciones empatadas, de forma considerable en las habilidades sociales. Coinciden en las puntuaciones de las habilidades sociales de escucha activa, creación de confianza y afinidad, habilidades para la comunicación verbal y no verbal y planeación de estrategias. Estos resultados implican, que la percepción de los alumnos/as y profesionales, es bastante próxima en cuanto a competencias generales, es decir, aquellas que son comunes a todas las materias del grado, y habilidades sociales y destrezas, sin embargo, en las competencias específicas, que son precisamente, los resultados específicos referidos a la mediación, la valoración es distinta. Esto es debido, a la ausencia de contenidos específicos de mediación y conflictología en los antiguos planes de estudio, y por consiguiente, se puntúa en menor medida, debido al desconocimiento por la ausencia de una formación especializada. En el caso de los profesionales mediadores, la puntuación mayor en estas competencias, es precisamente por las razones contrarias, al tratarse de su actividad profesional y tener una formación especializada como requisito previo para el ejercicio profesional, que implica mayor conocimiento específico y aplicado, puntúan las competencias específicas muy por encima del alumnado, y valoran como necesario el desarrollo de un amplio grupo de competencias específicas para el ejercicio de la mediación.

En segundo lugar, los profesionales de la mediación, valoran muy positivamente los cuatro grupos de competencias específicas expuestos, y dan más importancia a las competencias instrumentales que los propios alumnos/as. Como hemos señalado, en general, las puntuaciones son más altas que en el caso de los alumnos/as estadísticamente hablando. Las competencias interpersonales, como las habilidades de interacción social y cooperación, son altamente valoradas por los profesionales, que también identifican la necesidad de contenidos epistemológicos y conceptuales, en el bagaje de competencias

En cuanto a las competencias sistémicas o relativas a los sistemas en su conjunto y previas a las competencias instrumentales o interpersonales, ambos sectores, coinciden en la necesidad de unas aptitudes previas relativas a las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, es decir, señalan las competencias generales más estrechamente relacionadas para la mediación. También reconocen la capacidad de análisis, como una competencia sistémica fundamental. Nos llama la atención que

capacidades como el trabajo en equipo sea muy destacado por los alumnos/as y poco por los profesionales, teniendo en cuenta que los primeros trabajan habitualmente en un equipo interdisciplinar, siendo muy pocos los encuestados y el universo en general los que realizan la actividad profesional por su cuenta o de forma autónoma. Sin embargo, el sector de los alumnos, valora por encima de los profesionales las competencias generales relativas al trabajo en equipo y el compromiso. En cambio, en el segundo grupo de competencias específicas y habilidades sociales han puntuado menor.

Los encuestados coinciden en lo poco importante que son las competencias generales como la probidad, encontrándose muy por debajo de las medias, además, es un ítem muy poco seleccionado o contestado en ambos casos. También convienen en la escasa valoración en cuanto al dominio de las competencias específicas relativas a los contenidos jurídicos, e interdisciplinarios. De aquí deducimos que conciben la mediación como una materia con saberes propios, y que no precisa de contenidos de otras disciplinas, lo cual, resulta paradójico, teniendo en cuenta que las prácticas discursivas (Parkinson, Vinyamata, Six, etc.) coinciden en señalar la mediación como una materia transdisciplinar. Se observa también una gran exigencia de una competencia de tipo comunicativo, es decir, saber entenderse, en lo referente a la comunicación no verbal y verbal. Por el contrario, el conocimiento de una lengua extranjera, no se considera tan importante entre las competencias del mediador. Esta doble carencia, implica una escasa apertura, tanto de la universidad como del mercado laboral españoles, al ámbito europeo, y provoca contradicciones con las recomendaciones y la filosofía de los nuevos estudios de grado y del Espacio Europeo de Educación Superior. En este sentido, la transversalidad, los contenidos comunes, y sobre todo conocer al menos una lengua además de la propia, de la Unión Europea, son pilares fundamentales entre las nuevas recomendaciones, que parecen no haber tenido el efecto pedagógico o deseado ni en la Universidad como entidad, a la cual la sociedad otorga estas funciones, y ni en el Mercado Laboral de la Mediación

Por grupos de competencias, en los datos se aprecia que los mediadores son quienes mejor valoran las competencias generales y específicas y las habilidades sociales cotejadas en los cuestionarios. De esta manera encontramos validadas desde la práctica, la pertinencia de estas competencias, para su inclusión en los futuros planes formativos de mediación para trabajadores sociales en general, y en los títulos de grado en Trabajo Social en particular. En este sentido, se reconocen como competencias en mediación y conflictología necesarias para los trabajadores sociales, los cuatro grupos

que hemos propuesto. Es decir, comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación; capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno; capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica; fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto.

Confirmamos, la buena valoración de las competencias generales, específicas y habilidades sociales en los dos sectores formuladas en el cuestionario, aunque en una medida ligeramente menor en el sector del alumnado, y la validez de la herramienta planteada como modelo a seguir para la evaluación de competencias del mediador y su efectividad para ser empleada en el desarrollo y configuración de planes de estudio y acciones formativas específicas. Como decimos, en la tabla anterior, hemos presentado los resultados de cada una de las variables del segundo bloque (competencias generales, específicas y habilidades sociales) una vez calculado el nivel de significación y en consecuencia validados los resultados finales. Aunque las categorías no contienen cada una el mismo número de competencias, hemos calculado el promedio de cada categoría, efectuando ponderaciones, y hemos podido verificar las hipótesis iniciales, confirmando estas competencias y habilidades sociales, como necesarias para la formación de la Mediación

En síntesis, estos resultados describen una percepción de los estudiantes de Trabajo Social que se caracteriza por una buena formación en Conflictología y mediación, especialmente en contenidos epistemológicos y conceptuales. Al mismo tiempo, se perciben ciertas carencias, que tienen que ver con la comunicación de la organización, es decir, “lo social y lo colectivo” y las competencias instrumentales. Si bien es cierto que estas debilidades, incluso acentuadas se identifican habitualmente en el conjunto de las universidades españolas. Según nuestros encuestados, la universidad, apenas trabaja el entrenamiento en esta competencia, y el trabajo solo les requiere un ligero dominio de ellas. Este argumento apoya la idea del Espacio Europeo de Educación Superior, en cuanto a la necesidad de adaptar las enseñanzas de grado y postgrado a las demandas del mercado y la práctica, y la exigencia de unas competencias o resultados, que permitan el ejercicio profesional. Coincidimos con Fernández Riquelme, S. (2009: 88) al afirmar que la conducta y las responsabilidades del Mediador se materializan en una serie de competencias profesionales, entendidas como “un conjunto de actividades diversas, de conocimientos y procedimientos vinculadas a una tarea o actividad profesional, consecuencia de la experiencia”. En este

caso, son necesarios unos conocimientos, habilidades y un saber hacer consecuencia de la experiencia, vinculadas al ejercicio de la actividad profesional de la mediación. Por esta razón, deben estructurarse unos saberes en función de la actuación práctica, que permita aplicar a los profesionales de la mediación sus conocimientos en los momentos y situaciones sociales que puedan plantearse en su actividad profesional

En lo referente a las variables del primer bloque, es decir, posición estructural del grupo estudiado, nos detenemos a continuación en analizar la formación recibida tanto en el grado en el caso de los alumnos/as y la formación postgrado o permanente en los profesionales, al ser la variable de este bloque más estrechamente relacionada con los objetivos de esta investigación. En la variable formación específica recibida, se considera notablemente óptima en las capacidades englobadas y ligeramente superior a lo requerido en el grupo de competencias específicas y habilidades sociales. En general, como hemos convenido anteriormente, las puntuaciones y medias obtenidas son altas en cada una de las variables.

Encontramos algunas diferencias entre ambos sectores en la variable asignaturas cursadas en los estudios de origen o grado. Así, en las asignaturas, los profesionales, no reconocen el dominio de la mediación en las asignaturas que estudiaron (conocimientos) en la carrera. Debemos considerar, que no tienen reciente el conocimiento de las asignaturas, y que en la mayoría de los casos cursaron los estudios de Trabajo Social hace una década, en cuyas circunstancias, la mediación y la conflictología eran incipientes en España, con lo cual, su presencia en los planes de estudio era casi inexistente. Sin embargo, los alumnos, reflejan la necesidad de incluir la mediación en las asignaturas troncales de Trabajo Social. La gran mayoría, señala las asignaturas troncales denominadas Trabajo Social de Casos, Trabajo Social con Grupos y en menor medida Trabajo Social Comunitario, como necesarias para adquirir competencias en Mediación. También valoran altamente las asignaturas específicas en mediación familiar y/o social, en el reducido porcentaje que la ha cursado, teniendo en cuenta que se trata de una asignatura optativa. En los profesionales mediadores, no tenemos datos específicos a este respecto, porque no contestan a la pregunta, lo cual, está en consonancia con el hecho de que buena parte de los mediadores trabajadores sociales, no están ocupando un puesto de trabajo directamente relacionado con la carrera que estudiaron, y de ahí la poca adecuación de los antiguos planes de estudio, para el ejercicio profesional de la mediación. Como establece el Libro Blanco de Trabajo Social (2005: 110) en el caso del perfil del trabajador social, las competencias, valoran

la capacidad del trabajador social para poner en juego sus saberes adquiridos en la práctica, entendida como una interacción entre diversos acervos de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, para el buen ejercicio profesional de las funciones de la Mediación. En este caso específico, se refiere a las competencias del trabajador social para el ejercicio de la mediación, y los resultados de aprendizaje que se derivan del proceso formativo, así como la capacidad de adquisición de las mismas y los resultados obtenidos por parte de los estudiantes.

Por esta razón nos preguntamos si los actuales Planes de Estudios de Grado recientemente reformados, han paliado estas deficiencias y si relacionan la formación proporcionada a los estudiantes, con las exigencias empíricas del Mercado Laboral. Según el análisis realizado por trece de los títulos de grado, encontramos, que coinciden las competencias generales y específicas descritas, con las exigencias de tuning, es decir, con las competencias interpersonales, instrumentales y sistémicas. Es más, hemos comprobado el paralelismo existente entre las variables validadas por los estudiantes y los profesionales en nuestro análisis estadístico, con las propuestas de competencias generales y específicas en los actuales títulos de grado, en lo que a mediación se refiere. Estas propuestas, parecen paliar las carencias señaladas anteriormente en los planes antiguos, y adecuarse proporcionalmente a las demandas del mercado para el buen ejercicio de la actividad profesional. Aunque el mayor déficit sigue encontrándose en las competencias instrumentales y/o habilidades sociales, sobre todo en los planes ubicados en territorios autonómicos con poco esplendor en mediación. Confirmamos que existe un efecto dominó, entre el desarrollo normativo, la tradición en la formación en mediación, con la adecuación de los nuevos planes a las demandas sociales y exigencias actuales de la mediación. Es decir, las leyes específicas de Mediación ejercen un efecto directo en los planes de estudio universitarios e inciden en la adecuación de los estudios o formación de la mediación, en mayor medida de la que pensamos en un principio. En las autonomías donde se regula y desarrolla normativamente la Mediación, se producen un efecto multiplicador, que se traduce en esplendor y desarrollo de la Mediación en los planes de estudio específicos, y en formación especializada, junto a un mayor grado de conocimiento, y en consecuencia legitimación de la profesión. Esta concordancia la hemos podido verificar en territorios como Madrid, Baleares y Canarias. La excepción a esta regla, se encuentra en Murcia, donde no hay regulada una normativa específica, y paradójicamente la formación en

Mediación goza de un gran esplendor y la integración de competencias tanto generales como específicas en los títulos de grado es muy adecuada.

De forma concreta, del análisis comparativo realizado por los trece nuevos Planes de Estudio de Trabajo Social, resaltamos aspectos generales del sistema formativo, que integra una formación básica, con asignaturas específicas de Mediación y una formación especializada y continua, con cursos de postgrado, tanto de la normativa antigua como de la actual. Las peculiaridades observadas en los respectivos planes de grado, las podemos resumir en:

- La ampliación del número de créditos a las asignaturas (6 créditos ECTS), pueden significar la ampliación de los contenidos en Mediación
- El desarrollo de las materias optativas generales y específicas en Mediación, y la inclusión de la competencia relativa a la mediación como herramienta eficaz para la resolución de conflictos en las materias troncales del Trabajo Social, refuerza la necesidad o reivindicación de la mediación como un espacio profesional de los trabajadores sociales con carácter transversal.
- La presencia de las asignaturas específicas, refuerzan la tendencia hacia un perfil del trabajador social, en mediación social, es decir, en los ámbitos familiar, intercultural, comunitaria y con justicia y menores, y en los apartados del título relativos a los ámbitos y funciones. Esto también se ha señalado en el marco teórico, cuando establecimos los ámbitos de actuación de la Mediación.

Como las competencias instrumentales y las habilidades sociales, son herramientas facilitadoras del acceso al mercado laboral, y la Universidad Complutense desarrollaba poco en su acción educativa, en este aspecto, podemos identificar aquí una evidente necesidad de mejora, que se corrige en el nuevo Plan de Estudios, pero aun sigue siendo insuficiente. Una vez revisados y analizados los resultados, concluimos algunas consideraciones sobre la formación que deben recibir los futuros graduados en Trabajo Social, en relación a la Mediación:

- Se percibe una sensación de distanciamiento entre el Mercado de Trabajo y la Universidad en los títulos no adaptados a las recomendaciones de la Declaración de Bolonia, lo que produce una desactualización en las competencias y contenidos, a pesar de la mayor intencionalidad, auspiciada por la Declaración de Bolonia

- Las características de la oferta formativa y la demanda de la práctica profesional, están encaminadas a formar profesionales muy competitivos, que desde la formación inicial, pueden ofrecer la adquisición de habilidades y competencias para el ejercicio de la mediación social.
- También hemos podido constatar a lo largo de este estudio, que la necesidad de elevar el nivel formativo, debido al esplendor de la mediación y sus ámbitos en la última década en España, se presenta con dinamismo en el colectivo de Trabajo Social, al ser uno de los perfiles seleccionados para ello y para la propia sociedad, que cada vez es más compleja, diversa y precisa de profesionales que trabajen en la resolución de conflictos. La respuesta a esta demanda debe producirse desde el ámbito universitario. El bagaje universitario actual de los trabajadores sociales es insuficiente y aunque, se verá reforzado en los futuros planes de grado, el reforzamiento de la formación de postgrado, redundaría en mayores aportaciones científicas a este campo, y en consecuencia una mayor calidad profesional.

Los resultados de nuestro estudio pueden abrir nuevas líneas de investigación o incluso, profundizar en los aspectos que hemos apuntado, especialmente en el marco de la adaptación de las universidades a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior. Junto a esta propuesta, es necesario añadir a los cambios o reformas e los contenidos, cambios en la metodología. Así, para garantizar el adecuado abordaje de las competencias, proponemos incorporar en la metodología ECTS, las nuevas circunstancias en las inminentes reformas en los grados y postgrados e introducir recursos didácticos y propuestas metodológicas que adecuen las destrezas y habilidades, con situaciones reales y actualizadas a la realidad del mercado de trabajo, y sobre todo prácticas profesionales, para el entrenamiento técnico en competencias instrumentales. Es también necesario analizar la adquisición de competencias en las distintas materias que componen el currículum formativo de los estudios de grado, y sobre todo profundizar en las competencias transversales en mediación y conflictología, en cada una de los módulos, y no sólo en las materias específicas, para garantizar una calidad óptima en la enseñanza y evitar la duplicidad de contenidos en las distintas materias.

Este estudio puede ser de utilidad, para la programación de los títulos de grado consensuados por la normativa autonómica como profesión de origen del mediador (Psicología, Sociología, Educación Social y Derecho) y así, establecer en común, las

competencias o resultados que tienen que adquirir los alumnos/as en mediación, independientemente del punto de partida o titulación. Esto facilitaría una profundización específica en el punto final o de llegada (estudios de postgrado) y permitiría definir adecuadamente unos complementos de formación específicos para los titulados que tengan competencias o déficit sin un adecuado aprendizaje, y en definitiva, mayor calidad en la formación de postgrado. Coincidimos con la gran mayoría de las prácticas discursivas, en que la Mediación es una materia transdisciplinar, con un claro perfil jurídico y social. Esto implica que un titulado debe tener adquiridas las mismas competencias generales y específicas para el ejercicio profesional de la Mediación, independientemente de su profesión de origen, sin distinciones. El resultado final debe ser un profesional especializado en técnicas de resolución de conflictos, con el mismo nivel de entrenamiento y adquisición de competencias, en cada uno de los perfiles de referencia.

VIII.- CONCLUSIONES

En este apartado recogemos las conclusiones y reflexiones conseguidas a partir del análisis pormenorizado sobre el papel del Trabajo Social en la Formación de la Mediación Familiar en España, gracias a una serie de resultados obtenidos a través de los cálculos realizados, siempre en base a los valores de las muestras recogidos.

Las conclusiones de este estudio están organizadas en función de los grandes objetivos que nos planteábamos al comienzo de esta investigación, y que son:

- 1- Identificar cuáles son las competencias que los alumnos universitarios de Trabajo Social necesitan para el ejercicio profesional de la mediación.
- 2- Conocer en qué grado las universidades que ofertan los estudios de Trabajo Social les permiten a los estudiantes adquirir estas competencias.
- 3- Valorar las necesidades formativas de los estudios de Trabajo Social en materia de mediación.
- 4- Determinar el papel que desempeña el Trabajo Social en la formación en Mediación.

1.- Los últimos debates nacionales e internacionales, consensuan la necesidad de garantizar al estudiante, desde el momento de finalizar sus estudios, la posibilidad de adquirir un acervo de conocimientos, actitudes y habilidades sociales que le permitan ejercer su profesión o actividad para la que se están preparando. Esto implica garantizar los resultados para que el futuro trabajador social pueda movilizar de forma aplicada el aprendizaje en un momento concreto y en una situación dada en su práctica profesional. Siguiendo las indicaciones del informe Tunning, las competencias que deben adquirir los estudiantes y egresados de Trabajo Social en Mediación son las siguientes:

- Competencias sistémicas: Relacionadas con el trabajo en equipo, habilidades potenciadoras de las relaciones interpersonales, la 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.

Los estudios de Trabajo Social son polivalentes. Sus planes contienen contenidos psico-sociales y jurídicos, así como los relacionados con habilidades y

técnicas de comunicación en materia de mediación. Es decir, los contenidos de aprendizaje incluidos en los nuevos títulos de grado, incluyen estas materias de manera implícita, si bien la escasa incidencia tanto en la mediación aplicada como especializada en los planes antiguos y actuales, no garantizan la consecución de competencias instrumentales o resultados prácticos. Asimismo en las denominadas competencias generales o transversales también debe incorporarse la mediación, en el sentido de la necesidad de capacitar al alumnado universitario en comunicación humana y resolución de conflictos, como retos para el futuro puesto que los conflictos estarán presentes en la sociedad y la vida humana, así como la cada vez más escasa comunicación y formar a los universitarios a vivir en sociedad, al ser otra de las funciones para las que puede socializar la universidad.

Por otra parte, por su vital importancia y al tratarse de un campo de intervención del Trabajo Social, deben desarrollarse las competencias específicas, con los dominios que debe adquirir el alumno/a en materia de mediación social. Sin embargo, los contenidos de aprendizaje vinculados a conflictología pueden ser transversales o compartidos en los distintos descriptores de las asignaturas que conforman el diseño del título.

En el análisis de los planes de estudio, hemos detectado una cierta confusión terminológica entre las competencias y los resultados de aprendizaje definidos en los títulos de grado. Es necesario diferenciar las competencias de los contenidos de aprendizaje. Mientras las primeras se refieren a los resultados que debe producir el alumno/a, los segundos son los contenidos concretos o temáticas que deben ser insertados en el programa de las asignaturas, con sus correspondientes actividades o cuestiones metodológicas. Existe en definitiva, menos alusión a la mediación en las competencias instrumentales y cuestiones metodológicas que en los contenidos de aprendizaje que si están suficientemente explicitados.

2.- El Título de Grado en Trabajo Social debe capacitar al alumnado para trabajar y valorar su quehacer profesional de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades, sus necesidades y circunstancias sociales. El trabajador social en su práctica cotidiana, se puede encontrar a menudo con situaciones conflictivas, si consideramos el conflicto como un factor presente en los sujetos y grupos que conforman la sociedad. La mediación puede ocupar una importancia central, ante los cambios sociales que acontecen en la sociedad postmoderna, dado el cariz

incipiente de las técnicas de resolución de conflicto, y de las nuevas formas de familia que subyacen en nuestra sociedad. De todas las instituciones sociales, la familia ha sido la que más se ha transformado en estructura y forma, caracterizada por una multiformidad inusitada, pasando de las familias modelo a distintos modelos familiares. A esto cabe añadir, la escasa comunicación y el aumento de las rupturas y conflictos que son cada vez más específicos y complejos. Este nuevo escenario de la familia postmoderna o segunda transición familiar del siglo XXI, exige una respuesta desde las profesiones dedicadas a la intervención social y de las universidades como instituciones legitimadas por la sociedad para formar a los futuros titulados universitarios.

Otro factor a tener en cuenta y referente a la mediación, es que necesita del proceso creador y del reciclaje continuo. La proliferación de la mediación y el esplendor de los distintos ámbitos de intervención son un hecho inexorable, que justifican la necesidad de desarrollar estudios de postgrado en conflictología y mediación, que permita a los futuros egresados en Trabajo Social, una formación aplicada y específica, que complemente la formación básica de grado y les permitan adquirir habilidades técnicas altamente especializadas, acordes a las necesidades del mercado de trabajo. Este postgrado debe ser común a todos los titulados vinculados a las titulaciones de origen definidas para la Mediación, pero con itinerarios formativos adaptados a las necesidades de cada uno de los perfiles específicos, en este caso al perfil del Trabajo Social. La doble modalidad de Máster y Doctor de estos nuevos estudios de postgrado, permitirá además de la formación para la especialización técnica en Mediación, desarrollar líneas de investigación y producción científica en conflictología para el Trabajo Social.

Los nuevos planteamientos del Espacio Europeo de Educación Superior, están reformulando los planteamientos de cara a la formación, que brindan importantes avances a este respecto. Se están formulando desde las instancias implicadas, unos protocolos para la formación, con un planteamiento de currículum similar en los distintos países que ofertan la mediación, y que cuentan con más de dos décadas de experiencia en la materia, lo cual, es bastante indicado para capacitar a los futuros mediadores, según las exigencias actuales, en cuanto a contenidos, habilidades, aptitudes (competencias) y resultados de aprendizaje. Se necesita además de un saber ser, un saber hacer, y en consecuencia, la mediación no sólo debe formarse teóricamente, sino que además es necesario el entrenamiento técnico en la práctica de la mediación, cuestión también recomendable para los formadores.

Las circunstancias descritas, exhortan un compromiso de las universidades, que deben incorporar las nuevas demandas sociales que emergen en la sociedad, en sintonía con las existencias del Espacio Europeo de Educación Superior. El grado en Trabajo Social, debe capacitar a los futuros titulados para dar respuesta a las nuevas exigencias de la sociedad y la nueva realidad del mercado de trabajo. “El Trabajo Social es una inversión en el bienestar social futuro, las universidades deben crear conocimiento, investigación y dar respuesta a los desafíos sociales” (Lima Fernández, A.I., 2007: 7-8).

En el trabajo de campo hemos podido constatar el alto conocimiento del alumnado de Trabajo Social sobre la mediación y su importancia, aunque hemos detectado ciertos sesgos derivados de los estudios de origen o del Trabajo Social, que fundamentalmente se manifiestan a la hora de discernir los conceptos, incorporando principios del Trabajo Social y la Mediación y sobre todo en la dificultad de diferenciar la intervención social de ambos perfiles. Además, se da más importancia a las cuestiones epistemológicas que a las cuestiones prácticas y metodológicas, precisamente porque conciben que son idénticas a las del Trabajo Social y por las deficiencias que se derivan de los antiguos planes de estudio en cuanto a formación práctica, la cual, es imprescindible para el desarrollo de competencias en Mediación.

3.- La mediación como estrategia destinada a la resolución alternativa de conflictos, constituye una de las seis competencias generales que conforman el perfil profesional que se adquirirá con el Título de Grado en Trabajo Social. Según lo establecido en el Libro Blanco de Trabajo Social (2002) y en las diferentes prácticas discursivas, la formación de los trabajadores sociales debe ser una formación integral, para generar profesionales que conozcan el medio donde trabajan, y puedan dar respuesta a las nuevas demandas y conflictos que surgen de la sociedad. El trabajador social deberá estar informado para desarrollar la mediación como función habitual en una serie de campos específicos como la mediación escolar y familiar, mediación en justicia con víctimas y menores, mediación comunitaria y familiar (mediación social). A esto añadimos el escenario pluriétnico y los nuevos yacimientos profesionales que suponen las familias multiculturales y/o transnacionales, donde la variable cultural será uno de los elementos presentes en los futuros conflictos sociales, con lo cual, también deberá estar capacitado para la mediación intercultural. Como establece la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008), los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica del

Trabajo Social. En este sentido, introducir la asignatura de Mediación en los estudios de Grado en Trabajo Social orientará al alumnado para comprender estas situaciones y como afrontarlas. Por estas razones, proponemos una asignatura obligatoria y específica denominada Mediación Social, que versará sobre conflictología, resolución de conflictos, habilidades sociales y técnicas de comunicación, así como unas asignaturas optativas relacionadas con la Mediación especializada y aplicada, de corta duración, para especializar en los diferentes ámbitos intercultural, educativo, comunitario y familiar.

En definitiva la mediación debe incorporarse en los estudios de grado, desde una perspectiva bidireccional. Por un lado, debe incluirse la resolución de conflictos en las competencias transversales de las distintas asignaturas obligatorias, incorporando las técnicas de resolución de conflictos, a la práctica del Trabajo Social con familias, grupos y comunidades, para resolver los conflictos que se presentan en el trabajo cotidiano con familias, personas y/o mediados. Por otro, ofertando asignaturas específicas, para aplicar los conocimientos, es decir, ingeniería para la mediación social.

La importancia de la mediación en la formación del Trabajo Social, es reconocida con rotundidad por parte de los participantes encuestados (alumnado y mediadores profesionales), así como los documentos técnicos de referencia de los países de nuestro entorno. El Decreto de 2004, de la República Francesa, relativo al diploma de trabajador social, reconoce: “la necesidad de saber utilizar las técnicas de gestión de conflictos para adquirir las competencias necesarias para el ejercicio del Trabajo Social”.

Estos nuevos retos brindan oportunidades e interesantes perspectivas para el Trabajo Social en el Siglo XXI. Los trabajadores sociales formados para ejercer el rol de mediador, le devuelven a los usuarios o clientes, el protagonismo en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, abriendo puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales.

En cuanto al contenido de la formación en Mediación, según nuestro análisis, esta debe versar sobre contenidos relativos a la epistemología y el marco disciplinar de la mediación; contenidos psico-sociales; de técnicas y habilidades para la resolución de conflictos o procedimientos. Es decir, tiene una doble vertiente o carácter bifronte epistemológico y procedimental.

Como tipifican las once leyes autonómicas de mediación familiar, independientemente del punto o profesión de partida (Trabajo Social, Psicología, Derecho, etc.), la normativa autonómica exige, como punto final o de destino para la capacitación en mediación, una formación especializada en torno a las doscientas o trescientas horas mínimas. Sin embargo en nuestro país, consideramos necesario homogeneizar los criterios estableciendo una Ley Nacional de Mediación Familiar, con el fin de armonizar el perfil del mediador y las exigencias o contenidos formativos comunes para el ejercicio de la mediación en todo el Estado. Se produce la paradoja, que la formación de origen y especializada requerida para ejercer la mediación, es heterogénea en las distintas autonomías, y en ocasiones, encontramos mayor facilidad para homologar los contenidos formativos del mediador de un determinado ámbito territorial español con otros del marco regional europeo, más que con las propias regiones españolas, dificultando la movilidad geográfica de estos profesionales y el feed-back, en cuanto a perfil y criterios de de formación se refiere.

A esta necesidad de armonización en la normativa específica, añadimos la de homogeneizar también los criterios académicos. En nuestro análisis por los trece nuevos Títulos de Grado en Trabajo Social, encontramos convergencias en el sentido de que todos los planes explicitan la necesidad de incorporar la mediación a las funciones y competencias del trabajador social, pero importantes divergencias o heterogeneidad en cuanto al desglose de las asignaturas específicas, duración, y oferta de asignaturas, para dar respuesta a estas necesidades formativas. Así, encontramos un paralelismo entre las autonomías donde existe desarrollo normativo y profesional de la mediación, y la inclusión de asignaturas relacionadas con la conflictología y la mediación especializada en los planes de estudio de estos territorios. Por todo ello, es recomendable una comisión nacional que elabore unos criterios comunes que tengan en cuenta un programa de formación en mediación, y especialmente para el currículum académico del Título de Grado, que permitan intercambiar las distintas experiencias e incorporar las recomendaciones europeas e internacionales. A esto cabe añadir la necesidad de incorporar la Mediación en las asignaturas obligatorias del resto de áreas de conocimiento vinculadas al título (Derecho, Psicología, Sociología, etc.).

4.- El Trabajo Social desempeña un papel trascendental en la formación en Mediación. Junto a la dilatada trayectoria histórica de trabajo con familias, añadimos el protagonismo de esta profesión durante las primeras experiencias de programas de mediación desde los Servicios Sociales en España y Europa en general. Esto es tenido

en cuenta, en las once leyes autonómicas de Mediación Familiar en España, que tipifican el Trabajo Social como una de las profesiones específicas de origen para desempeñar la actividad profesional de la Mediación. En palabras de M.^a Paz García Longoria (2009): “El Trabajo Social necesita de la Mediación, y la utiliza para mediar en conflictos con instituciones y para su trabajo diario, formando parte de sus funciones para trabajar de cara al usuario, asociaciones, y proporcionar refuerzos para desempeñar el Trabajo Social”. “La disciplina del Trabajo Social es muy rica, y es la más idónea en cuanto a contenidos, para el tema de la mediación” (Rodríguez, C. 2009). En este sentido y sin lugar a dudas, podemos manifestar que esta titulación se conforma como la más idónea para el estudio y la ejecución práctica en el tema de la Mediación, su perfil resulta más acorde para el cometido, gracias a su carácter generalista y pluridisciplinar, con contenidos psicosociales, jurídicos y de habilidades sociales en sus planes de estudio, entendidos como básicos en el currículo formativo del mediador.

Entendemos que hay una mediación interdisciplinar que sirve de frontera entre las distintas profesiones sociales vinculadas, donde el trabajador social como parte de las instituciones donde trabaja, puede participar y realizar una aportación concreta incorporando la mediación a sus funciones. Por otra parte, un trabajador social puede especializarse en ese campo, con una formación postgrado para ejercer específicamente esta actividad profesional, debido a la complementariedad manifiesta entre ambas disciplinas. En este sentido, la Mediación forma parte del Trabajo Social no sólo como una herramienta dentro de sus funciones profesionales, sino también como un objetivo, que supone enriquecer su actividad profesional, con una intervención integral y aportando nuevas estrategias y prismas para analizar la realidad social o problemas sociales. La realidad social cada vez es más compleja y multidimensional y precisa de nuevas estrategias efectivas que enfoquen las situaciones sociales de forma integral, desde todas sus perspectivas. Con esta complementariedad manifiesta o significativa, tanto el Trabajo Social como la Mediación son formas de intervención social, trabajan con ámbitos de intervención comunes como familia, servicios sociales, justicia, y comparten un marco disciplinar común, aunque el objeto de la intervención está diferenciado, centrado en el conflicto, en el caso de la Mediación, y en los problemas sociales o malestar social, en la disciplina de Trabajo Social. En este sentido, el rol del trabajador social puede ser el de agente que intermedia entre los distintos conflictos institucionales y también el que media de forma específica entre dos partes en conflicto.

La aportación fundamental del Trabajo Social a la Mediación aplicada, consiste básicamente en incluir la variable social al análisis del conflicto, es decir, las circunstancias sociales que provocan el malestar social en el conflicto, en los ámbitos de mediación familiar, comunitaria e intercultural. También en la denominada Mediación puente, esto es, cuando se precisa de una intervención social individual con una de las partes, sometidas a un desajuste social, y que le impide una relación simétrica o simplemente hacer frente a las responsabilidades que implican el cuidado de los menores u otras funciones familiares con el resto de miembros, cuando estas circunstancias sociales pueden influir en la negociación y/o acuerdo.

Por otra parte, según el análisis jurídico por el desiderátum de las once leyes autonómicas de Mediación Familiar, y en las disposiciones establecidas en el Derecho Comparado y las Recomendaciones de las entidades internacionales relativas a las organizaciones profesionales de Mediación y Trabajo Social, afirmamos que el Graduado en Trabajo Social, está tipificado en todas las leyes autonómicas que hacen referencia a las titulación de origen, y de forma implícita en aquellas que se refieren a titulados universitarios en general. A esto cabe añadir que cuenta con un colegio profesional, que según lo establecido por la normativa específica y la Federación Internacional del Trabajo Social (FITS), se encarga del registro profesional del colectivo de personas que desarrollan esta especialización y regula las conducta profesionales o ética del mediador.

En este proceso de asentamiento e integración de las técnicas de resolución de conflicto, el Trabajo Social puede ocupar un papel central, y en particular los trabajadores sociales, como mediadores entre las parte en conflicto, pueden participar en las intervenciones así como realizar investigaciones y producir planeamientos científicos para el abordaje integral y holístico de estos saberes.

Para las conclusiones finales cabe retomar un aspecto central de este trabajo como son los objetivos y, a partir de ellos, junto con la discusión de resultados realizado anteriormente, concluimos en estas reflexiones generales relacionados con La Mediación Familiar, como perfil profesional, observando la formación en esta materia a través de los estudios de Trabajo Social, y especialmente de los nuevos Títulos de Grado.

La intervención en Trabajo Social se realiza tanto en la esfera individual como en la colectiva. De esta manera, la integración de la Mediación al Trabajo Social, puede lograr una intervención social colectiva y específicamente social, para dar una mejor

respuesta a los problemas y conflictos que se producen en la sociedad cambiante y dinámica de la presente centuria, especialmente en el sector de la familia, donde subyacen como institución dinámica y cambiante nuevas perspectivas continuamente. Así, la incorporación de la Mediación permite al Trabajo Social una visión holística y una respuesta integral a los problemas sociales de la familia plural del siglo XXI y a los nuevos modelos familiares.

A modo de conclusión final, la Mediación y el Trabajo Social son complementarios e interdependientes. Comparten espacios profesionales, contenidos formativos, pero sus funciones sociales y sus objetivos de intervención están diferenciados. Como la mediación es una materia con un claro carácter transdisciplinar, es necesario definir aún más los aspectos comunes, y el papel de la mediación social.

Por último ante la situación formativa actual, se requiere una actuación conjunta de todos los estamentos implicados en la acción formativa, como son las universidades y las administraciones implicadas, para homogenizar los criterios y armonizar los planes formativos, tanto en el seno de cada una de las propias instituciones, es decir, de las universidades, y de éstas con las distintas administraciones autonómicas, y especialmente con el mercado de trabajo y las organizaciones profesionales, con el objetivo de ofertar una formación acorde a las necesidades del mismo y en paralelo a las demandas de la práctica. También son necesarios más puentes de coordinación interinstitucional, ya que, todas estas instituciones se encuentran necesariamente interrelacionadas.

Como el esplendor de la Mediación parece un hecho inexorable, se plantean algunos de los futuros temas de investigación y líneas de actuación que se suscitan a partir de este trabajo:

- Realizar encuentros o seminarios nacionales e internacionales para definir las competencias de la mediación y su inclusión en los actuales títulos de grado y postgrado.
- Mejorar los niveles de actuación en cuanto a formación y reciclaje en mediación, para que se disponga de trabajadores sociales capacitados para dar respuesta a las necesidades del mercado, incluyendo competencias instrumentales, sistémicas e interpersonales.
- Elaborar materiales didácticos para las asignaturas de mediación y artículos científicos en revistas especializadas.
- Incorporar a los planes de estudio asignaturas específicas en mediación social y contenidos de aprendizaje transversales en las materias obligatorias, que

permitan al trabajador social estar capacitado par el ejercicio profesional de la mediación y ser competitivo con los perfiles análogos que participan en el mercado.

- Crear líneas de investigación y trabajo en los estudios de grado y postgrado de Trabajo Social.
- Establecer actuaciones conjuntas con los mediadores y actores implicados para la formación permanente y el intercambio de saberes y experiencias.
- Mantener una especial atención de las nuevas realidades y cambios sociales que se producen en el seno de la familia y los problemas sociales, para incorporarlos al campo de la mediación.

Por último, sobre la base del estudio cuantitativo de este trabajo, estos datos servirán para evaluar los procesos de las distintas asignaturas relacionadas con la mediación y el conflicto, con el objetivo de mejorar la formación impartida, gracias a la modificación de programas, orientación a los alumnos/as, estudios e investigaciones efectuados en la propia Universidad, y en esencia establecer las pautas a seguir para optimizar la calidad de la enseñanza.

Como aportación final, reflexionamos sobre otros temas de investigación que nos despiertan interés sobre otros aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio. Nos parece importante continuar desarrollando este trabajo con futuras líneas de investigación, al tratarse de un tema que en España ha tenido un cierto carácter displicente y con el que se ha trabajado poco en España. Las líneas de investigación pueden versar sobre:

- Conflictos en las nuevas formas de familia.
- La mediación con familias multiculturales o transnacionales.
- Mediación en la Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Mediación laboral para la igualdad entre hombres y mujeres.
- La interdisciplinariedad en la mediación.
- El perfil competencias de los mediadores en España.
- Grado de satisfacción y calidad de los Estudios de Grado en Trabajo Social.
- Estrategias formativas ante las nuevas demandas del mercado de Trabajo en Trabajo Social.
- Técnicas de resolución de conflictos aplicadas a las organizaciones de bienestar social.
- La incorporación de la Mediación en los estudios de Trabajo Social en Europa.

ANEXOS

MODELO DE CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL, PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN MEDIACIÓN

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- Identificación:	(_____)
- Sexo:	
Mujer	() 1
Hombre	() 2
- Edad:	
18 a 25 años	() 1
26 a 33 años	() 2
34 a 41 años	() 3
42 a 49 años	() 4
50 años o más	() 5
No contesta	() 9
- Situación Actual:	
En desempleo	() 1
En activo	() 2
Otras circunstancias	() 3

CUESTIONARIO GENERAL

P. 1.

Indique la Universidad a la que pertenece o ha realizado sus estudios de grado:

- Universidad Complutense de Madrid () 1
- Otras. Indicar cual: _____ () 2

P. 2.

Por favor, señale el sector/colectivo al que pertenece:

- Alumnado (pase a la pregunta 3) () 1
- Profesionales de la mediación en ejercicio () 2
- Otros. Indicar cual: _____ () 3

P.3.

Si es ud. alumno/a señale el curso al que pertenece en el mayor número de asignaturas en las que se encuentra matriculado

- Primer curso () 1
 - Segundo curso () 2
 - Tercer curso () 3
- Siga en la pregunta 9
-

P. 4.

Si es ud. profesional indique el ámbito de la mediación donde desarrolla su actividad profesional

- Mediación Intercultural () 1
 - Mediación Familiar () 2
 - Mediación Comunitaria () 3
 - Mediación en Salud () 4
 - Otros. Indicar cual: _____ () 5
-

P. 5

Si es ud. profesional indique el centro o sector de intervención donde trabaja:

P. 6

Si es ud profesional, indique cual es su titulación universitaria de origen:

- Trabajo Social () 1
 - Educación Social () 2
 - Psicología () 3
 - Sociología/Ciencias Políticas () 4
 - Derecho () 5
 - Otra. Indicar cuál: _____ () 6
-

P.7

¿Ha realizado alguna formación especializada o de postgrado en Mediación Familiar?

- Si. Pasar a la pregunta 8 () 1
 - No () 2
-

P. 8.

¿Qué tipo de formación específica ha realizado antes de incorporarse a la actividad profesional de la Mediación?

- Curso de Postgrado en universidades) 1
- Acciones formativas de los colegios profesionales) 2
- Cursos de formación continua de corta duración) 3
- Postgrado o Master organizado por entidades privadas) 4
- Ninguna) 5
- Otra. Indicar cual _____) 6

Siga ahora en la pregunta 9

P. 9

VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS GENÉRICAS (conjunto de conocimientos y habilidades comunes a todo el Título de Grado)

Valores las siguientes competencias genéricas en las que debe formarse el Graduado en Trabajo Social, para el ejercicio de la Mediación, rodeando con un círculo la opción elegida de acuerdo a la siguiente escala:

- 1- Nada importante
- 2- Poco importante
- 3- Bastante importante
- 4- Muy importante

(Rodee con un círculo o cruz la opción elegida)

Nº	Competencia	Valoración			
1	Toma de decisiones	1	2	3	4
2	Trabajo en equipo	1	2	3	4
3	Habilidades para las relaciones interpersonales	1	2	3	4
4	Compromiso ético	1	2	3	4
5	Creatividad	1	2	3	4
6	Liderazgo	1	2	3	4
7	Conocimiento de una lengua extranjera	1	2	3	4
8	Capacidad de gestión de la información	1	2	3	4
9	Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad	1	2	3	4
10	Razonamiento crítico	1	2	3	4
11	Adaptación a nuevas situaciones	1	2	3	4
12	Motivación por la calidad	1	2	3	4
13	Probidad	1	2	3	4
14	Vocación de servicio público	1	2	3	4
15	Compromiso	1	2	3	4
16	Asertividad	1	2	3	4
17	Manejo de conflictos	1	2	3	4
18	Capacidad de análisis	1	2	3	4

(Use los espacios en blanco para añadir otras competencias que no se encuentren en la clasificación anterior y considere necesarias)

P. 10

A continuación, establezca según el rango de importancia las cinco competencias generales que considere fundamentales para el ejercicio de la mediación

1- Competencia nº _____

2- Competencia nº _____

3- Competencia nº _____

4- Competencia nº _____

5- Competencia nº _____

P. 11. VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (resultados que debe adquirir el su dominio alumno/a al recibir finalizar su titulación)

Valore las siguientes competencias específicas, en las que debe formarse el Graduado en Trabajo Social para el ejercicio de la Mediación, rodeando con un círculo o cruz la opción elegida, de acuerdo con la clasificación anterior de 1 a 4.

Nº	Competencia	Valoración			
Comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación					
1	Entiende que es el conflicto como dimensión propia del ser humano.	1	2	3	4
2	Analiza del conflicto desde una perspectiva interdisciplinar, desde u su dimensión política, antropológico, sociológica e histórica.	1	2	3	4
3	Elabora hipótesis de trabajo, sobre el conflicto, su naturaleza y sujetos implicados con el fin de construir una estrategia ademada para la mediación.	1	2	3	4
4	Distingue los tipos de conflicto según su naturaleza, intereses y posiciones de las partes.	1	2	3	4
5	Concibe el conflicto como base de toda mediación.	1	2	3	4
6	Asume la mediación como un procesos voluntario basado en la igualdad y horizontalidad de las partes.	1	2	3	4
Capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno					
7	Valora la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura basada en la paz y la tolerancia.	1	2	3	4
8	Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean.	1	2	3	4
9	Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural.	1	2	3	4
10	Apoya a los sujetos sobre su capacidad de autogestión en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades familiares a través de una solución pacífica de los conflictos.	1	2	3	4
11	Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica.	1	2	3	4
Capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica					
12	Conoce el perfil del mediador su naturaleza y metodología.	1	2	3	4
13	Investiga, analiza y utiliza el conocimiento actual de los modelos y teorías sobre conflictología sobre los marcos de trabajo.	1	2	3	4
14	Esboza las posibles consecuencias jurídicas de un conflicto futuro y construye positivamente las deficiencias del orden jurídico.	1	2	3	4

15	Interpreta las intervenciones tomando como referencia sus bases psicosociales desde una perspectiva interdisciplinar.	1	2	3	4
16	Ha alcanzado conocimientos técnico profesionales satisfactorios para el abordaje de los distintos conflictos que se presenten en su área de competencia	1	2	3	4
17	Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto.	1	2	3	4
18	Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.	1	2	3	4
19	Reconocer la mediación como una alternativa válida de solución de conflictos y una alternativa extrajudicial para la regulación social.	1	2	3	4
20	Utiliza los métodos y técnicas de intervención más óptimos para conducir a las partes a una solución mediada.	1	2	3	4
21	Investiga sobre experiencias en mediación en otros ámbitos y contextos.	1	2	3	4
Fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto					
22	Maneja la asertividad y logra adecuar su discurso para comunicar adecuadamente una idea o hecho sobre una situación determinada.	1	2	3	4
23	Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores.	1	2	3	4
24	Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y , adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra.	1	2	3	4
25	Guarda el secreto profesional y respeta los principios éticos inherentes a la mediación.	1	2	3	4
26	Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades.	1	2	3	4
27	Diseña estrategias de comunicación, basadas en las habilidades de comunicación y los modelos de intervención.	1	2	3	4
28	Evalúa sus intervenciones y sostiene su experiencia en el estudio de la mediación.	1	2	3	4
29	Posee un perfil interdisciplinario en ciencias sociales y jurídicas.	1	2	3	4
30	Dispone de una formación especializada en metodología y técnicas de mediación.	1	2	3	4

(Use los espacios en blanco para añadir otras competencias que no se encuentren en la clasificación anterior y considere necesarias)

P. 12

A continuación, establezca por orden de importancia las cinco competencias específicas que considere como principales para el ejercicio de la Mediación:

- 1- Competencia nº _____
 - 2- Competencia nº _____
 - 3- Competencia nº _____
 - 4- Competencia nº _____
 - 5- Competencia nº _____
-

P. 13

A continuación y teniendo en cuenta el perfil del mediador familiar, le pedimos que establezca, según su orden de importancia, las asignaturas cursadas en su titulación de origen, que considere más relacionadas con la Mediación Familiar

Nombre de la asignatura	Curso en el que se imparte	Tipo de asignatura (troncal, obligatoria, optativa, etc.)

P. 14

VALORACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES

(Destreza o grado de competencia de un mediador a la hora de ejecutar sus actuaciones)

Valore las siguientes habilidades sociales, cuya adquisición considera necesaria para realizar unas buenas prácticas en el ejercicio profesional de la mediación, rodeando con una cruz o círculo la opción elegida, de acuerdo con la clasificación de 1 a 4.

Nº	Habilidad Social	Valoración			
1	Habilidades de escucha activa	1	2	3	4
2	Habilidades de evaluación de intereses y necesidades	1	2	3	4
3	Habilidades de creación de confianza y afinidad	1	2	3	4
4	Habilidades para replanteamiento y reformulación	1	2	3	4
5	Habilidades relativas al manejo de la comunicación verbal	1	2	3	4
6	Habilidades relativas al manejo de la comunicación no verbal	1	2	3	4
7	Habilidades de negociación	1	2	3	4
8	Habilidades para permanecer imparcial y neutral	1	2	3	4
9	Habilidades de planeación de estrategias	1	2	3	4
10	Habilidades para identificar y analizar conflictos	1	2	3	4
11	Habilidades para fomentar credibilidad	1	2	3	4
12	Habilidades para diseñar planes temporales	1	2	3	4
13					
14					

(Use los espacios en blanco para incluir otras habilidades sociales que no se encuentren en la clasificación anterior y considere necesarias)

P. 15

Establezca por orden de importancia las cinco habilidades, cuyo entrenamiento y manejo considere fundamental para el buen ejercicio de la mediación:

1- Habilidad nº _____

2- Habilidad nº _____

3- Habilidad nº _____

4- Habilidad nº _____

5- Habilidad nº _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENTREVISTA M^a PAZ GARCIA LONGORIA Y SERRANO

Directora del Postgrado Oficial de Intervención Social y Mediación en la Universidad de Murcia. Mediadora y Trabajadora Social

1. ¿Qué titulaciones considera que son las idóneas para ejercer el perfil de mediador?

Psicología, Trabajo Social, Derecho, Educación Social y Pedagogía. También en el campo de la Enfermería encontramos cierta relación con la Mediación.

2.- ¿En ese orden? ¿Es indistintamente? No he hablado de orden, aunque existen tres que considero principales y son Trabajo Social, Psicología y Derecho.

¿La formación en Mediación que se le imparte a estas titulaciones debe ser la misma, con un planteamiento de curriculum? O por el contrario debe haber un planteamiento diferenciado en función de las características de cada titulación o del perfil del título Por ejemplo: una formación que incida más en la parte jurídica en el caso de la Psicología o en la cuestión de las habilidades sociales en el caso del Derecho.

Yo creo que tiene que ser la misma y común a todos los alumnos. Lo que ocurre es que en la práctica es verdad, que en algunas titulaciones como el Derecho se observa que necesitan más contenidos de comunicación, su importancia, técnicas etc. Aunque mi experiencia y son bastantes años en el la formación de la Mediación es que luego al finalizar, no se aprecian diferencias.

Yo concretamente he visto que en general la experiencia en otros países que llevan más de treinta años en esto, es bastante similar. Por ej. en México si que existen propuestas que aunque generalistas inciden en la formación especializada para Licenciados en Derecho o Psicología.

3.- En este sentido. ¿Crees que nos alejamos en este sentido de la experiencia en otros países?

Creo que no, estamos bastante a la par. En mi postgrado colabora la Universidad de Lyon, y he podido comprobar que la oferta formativa y los perfiles son bastante similares, tanto en Francia como en Bélgica. Llevo un tiempo visitando y analizando diversos países del mundo, y creo que la formación en mediación es bastante común a la nuestra.

Creo que ahora con el Espacio Europeo se están reformulando los planteamientos de cara a la formación, se están haciendo unos protocolos que garantizan una mayor calidad y trabajando desde el doble perfil de Master y Doctorado que nos permite comparar con otros países de nuestro entorno como Canadá, también Harvard, y la verdad es que no estamos muy alejados de ellos Canadá, tiene una gran trayectoria trabajada en este sentido y nos puede servir para reflexionar de cara a nuevas aportaciones, sobre todo de cara a la formación especializada, que es la más indicada para capacitar a los futuros mediadores

- 4.- **En el caso específico del Trabajo Social, encontramos que las prácticas discursivas establecen el carácter transdisciplinar, con un claro perfil psicosocial, procedente de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas. En cuanto a los contenidos de la carrera, se imparten los necesarios para ejercer la Mediación tanto en los aspectos legales como en los jurídicos, conflictología, procesos y técnicas de comunicación, etc. ¿Piensas que la titulación de Trabajo Social es la que en los contenidos curriculares aborda los contenidos necesarios para ejercer la Mediación?**

Pienso que el Trabajo Social en el título de grado recoge aspectos jurídicos, en cuanto a los procesos y la metodología de la Mediación, e incluso para cuestiones especializadas de la Mediación, como la Mediación Comunitaria, Intercultural, la Psicología, etc. Creo que es un perfil bastante idóneo o quizá el que más se ajusta a la Mediación, tanto a nivel de pareja como comunitario.

- 5.- **¿Crees que la Mediación es un campo específico del Trabajo Social, o por el contrario es una nueva profesión especializada a la que deben acceder con una formación postgrado o específica los trabajadores sociales?**

Yo creo que son las dos cosas. Creo que el Trabajo Social necesita de la Mediación, y la utiliza para mediar en conflictos con instituciones y para su trabajo diario, y forma parte de sus funciones para trabajar de cara al usuario, asociaciones, y proporcionar refuerzos para desempeñar el Trabajo Social. También es cierto, y otra cosas es cuando específicamente quiere dedicarse a la Mediación que en ese caso requiere de una formación más especializada y de capacitación de postgrado.

Podríamos establecer que hay una mediación interdisciplinar, donde el trabajador social como parte de las instituciones donde trabaja puede participar y realizar una aportación concreta, y por otra parte, un trabajador social que se especializa en ese campo con una formación postgrado para ejercer específicamente la actividad profesional de la Mediación. Hay que distinguir la actividad de Mediación que puede realizar en un momento concreto los trabajadores sociales con sus usuarios, de la gente que se dedica de forma específica a esta cuestión.

- 6.- En los nuevos títulos de grado, podemos ver que la Declaración de Barcelona, el Libro Blanco se hace referencia a la Mediación, pero sin embargo podemos observar que los actuales títulos de grado la Mediación aparece habitualmente con un carácter optativo. ¿Crees que la Mediación debe ser una asignatura obligatoria en los títulos de grado, independientemente de que exista optatividad?**

Creo que la Mediación debería tener un mayor peso como asignatura obligatoria, donde se capacite sobre los contenidos básicos o necesarios para la Mediación, y cuando es más específico para eso esta la formación específico. Lo cierto es que la incorporación de la Mediación a los títulos de grado es bastante deficiente, y necesita una mayor presencia.

Creo que las distintas asignaturas o áreas de conocimiento que componen el título como Psicología o Derecho, deben incorporar la Mediación en sus curriculum académicos de grado, pero es fundamental que exista una asignatura obligatoria con los contenidos básicos y elementales sobre Conflictología y Mediación.

- 7.- La formación en Mediación en los estudios de Postrado. ¿Debe tener los mismos contenidos para todos los titulados a los que va dirigido? O por el contrario, debe estar aplicada a las características de cada perfil como Psicología, Derecho, etc.**

En principio, efectivamente el perfil de Derecho tiene algunos déficit en algunos contenidos, pero para eso inicialmente desde los cursos cero, en los estudios de postgrado se pueden plantear cursos o contenidos para paliarlos, pero creo que en principio es subsanable, y en realidad por nuestra experiencia en formación de

postgrado, al finalizar las competencias adquiridas son similares, independientemente de la profesión de origen de procedencia

8.- Los nuevos estudios oficiales de postgrado. ¿Capacita o da una formación de mayor calidad que los postgrados anteriores? ¿Qué diferencias encuentras?

Esta formación tiene un carácter más concreto, con los documentos europeos y los nuevos planteamientos de competencias, está haciendo que se trabajen los contenidos más acordes a las exigencias actuales, y además permiten profundizar e investigar sobre Mediación, aunque parezca que tiene menos actividad práctica que los anteriores, lo cierto es que participo en la escuela de práctica social, y en el caso específico de Murcia, puedo constatar que nuestra formación es bastante acorde a la realidad y la práctica profesional de la Mediación. Hay muchas cuestiones en la Mediación referidas a las capacidades y las habilidades que necesitan de la práctica.

9.- Con respecto a las competencias. ¿Qué competencias debe incorporar los títulos de grado y postgrado en materia de Mediación?

En primer lugar, es diferente el grado del postgrado, pero tiene que incorporar, en primer lugar, las competencias referidas al conflicto, las habilidades, técnicas y metodología

10.- ¿Crees que la formación de de postgrado debe ser especializada en ámbitos y temáticas concretas? O por el contrario, debe ser general y lo específico debe ser optativo.

Sin valorar otras propuestas, pienso que la formación de postgrado con el doble título de Master y Doctor precisamente está para ofrecer una formación especializada en las temáticas que se ofrecen, con unas materias opcionales a elegir por el alumno/a.

11.- ¿Existe una cierta confusión entre las competencias generales y específicas y los contenidos de aprendizaje en la elaboración del diseño de los títulos?

Las competencias y los contenidos de aprendizaje están claramente delimitados por la normativa. Mientras que las competencias se refieren a los resultados y al

aprendizaje que debe adquirir el alumno/a, con sus correspondientes habilidades y aptitudes, los contenidos de aprendizaje son temáticas o contenidos concretos que deben ser insertados en el programa de la asignatura y las actividades a realizar. Lo que ocurre es que debido a que se lleva poco tiempo, quizá exista cierta confusión. No pienso que exista confusión terminológica, porque estos conceptos están claramente definidos por la Declaración de Bolonia. Aunque en este caso hay que diferenciar los contenidos de grado de postgrado. En el nuestro que llevamos seis años, tenemos diferenciados estas cuestiones.

12.- ¿Debe haber un documento marco o una homogeneización de criterios a nivel nacional con respecto a las competencias en Mediación?

Pienso que si, todo lo que sea homogeneizar y clarificar criterios y puestas en común siempre es positivo para la formación. Existen algunos antecedentes, que han sentado bases en este sentido, pero soy partidaria de un congreso u otro espacio de encuentro, donde se intercambien las experiencias y se pongan en común los criterios, sobre todo también con otras áreas de conocimiento implicadas como Derecho, que siempre es bueno.

13.- Existen actualmente doce leyes autonómicas de Mediación en nuestro país. ¿Piensas que la formación que se está ofertando es acorde con las exigencias de estas leyes para el ejercicio de la Mediación?

Yo creo que no, que las exigencias de la práctica no están siendo del todo basadas en lo que dicen estas leyes, y que existe un efecto dominó por el que las leyes que son heterogéneas en cuanto a la formación y el perfil del mediador, han ido influyendo paulatinamente en las siguientes a su publicación.

14.- ¿Crees que la formación que ofertan las universidades en Mediación, tienen en cuenta las exigencias de la práctica?

Creo que sí. Prácticamente en todas las que conozco tienen un espacio de formación práctica. En nuestro postgrado tenemos 20 créditos prácticos equivalentes a 3 asignaturas. Las prácticas se realizan en centros donde se ofrece mediación escolar, familia, intercultural, de consumo, etc.

ENTREVISTA CARMEN RODRÍGUEZ GARCÍA

Directora de la Empresa Espacios de Mediación de Madrid. Mediadora y Trabajadora Social

1.- ¿Qué titulaciones consideras idóneas para ejercer el perfil del mediador?

Trabajo Social, Psicología, Sociología, Derecho. Pero también depende de las ramas, si estamos en Mediación Familiar, si hablamos de Mediación Laboral, puede haber titulados en relaciones laborales. En Mediación ambiental, pueden entrar médicos, biólogos. Habría que matizar el área o ámbito.

Pero en principio, y centrándonos en la mediación familiar, Psicología, Trabajo Social, Derecho, Sociología, Educación Social. También Historia y Filosofía. Si tengo que priorizar me quedo con las clásicas Trabajo Social, Psicología y Derecho, indistintamente. En las familias depende del conflicto del que estemos hablando, si es para problemas de la convivencia Trabajo Social y Psicología y si es para separaciones y divorcios Derecho, Trabajo Social y Psicología.

2.- ¿Crees que nos alejamos en las titulaciones requeridas para el mediador, de las experiencias en otros países?

Creo que no, porque la formación clásica es esa en Trabajo Social, Psicología y Derecho y no nos alejamos de otros marcos como el europeo o el americano por ejemplo, aunque es verdad que en estos contextos existen muchas realidades diversas.

3.- En el caso específico del Trabajo Social, nos encontramos con prácticas discursivas que establecen un claro perfil transdisciplinar de la materia, con un claro perfil en ciencias sociales y jurídicas. En cuanto a los contenidos de la carrera que son necesarios para ejercer la Mediación. ¿Piensas que la titulación de Trabajo Social capacita adecuadamente para ejercer la Mediación?

Evidentemente la disciplina del Trabajo Social es muy rica, y fomenta por encima de todo las relaciones interpersonales, por eso es idónea en cuanto a contenidos, para el tema de la Mediación. Por eso es idónea para el tema de la Mediación, y debería ser el título donde esté incorporado. Por el ámbito generalista que abarca el Trabajo Social, especialmente el tema de las relaciones interpersonales, es inevitable que hablemos de Mediación en el marco del Trabajo Social.

- 4.- ¿Crees que la Mediación es un campo o ámbito del Trabajo Social?, o por el contrario, ¿crees que es un campo al que pueden acceder mediante formación postgrado los trabajadores sociales?**

Yo creo que lo último es decir, considero que es otra formación, porque cuando uno ejerce como trabajador social, tiene unas competencias y unas funciones que son muy diferentes a cuando ejerce como mediador. Por eso es una especialización, fuera de la disciplina del Trabajo Social, pero muy unida a ella.

- 5.- En los nuevos títulos de grado, podemos ver que la Declaración de Barcelona, el Libro Blanco se hace referencia a la Mediación, pero sin embargo podemos observar que los actuales títulos de grado la Mediación aparece habitualmente con un carácter optativo. ¿Crees que la Mediación debe ser una asignatura obligatoria en los títulos de grado, independientemente de que exista optatividad?**

Yo entiendo que hay una parte de la Mediación, que es todo aquello que tiene que ver con la conflictología que si lo establecería con carácter obligatorio. Sin embargo, todo lo que tiene que ver con el proceso de Mediación y las técnicas si la pondría como optativa.

En el trabajo fin de carrera para que conocieran los futuros titulados que existen otros campo y otras técnicas, podría ser interesante que conoce que se pueden utilizar otras técnicas diferenciadas del Trabajo Social y para evitar, que esa mala unión entre la intermediación, con el objeto de distinguir una cosa de otra.

- 6.- La formación en Mediación en los estudios de Postrado. ¿Debe tener los mismos contenidos para todos los titulados a los que va dirigido? O por el contrario, debe estar aplicada a las características de cada perfil como Psicología, Derecho, etc.**

De hecho ese es el ánimo con el que los colegios profesionales cuando nos unimos para diseñar los planes de estudio, hacemos mucho hincapié. El abogado necesita una importante formación en psicología de la familia, crisis familia y fórmulas de acercarse y valorarlas, y el trabajador social por ej. necesita una parte muy importante que tiene que ver con el Derecho Civil, Derecho de Familia,

separaciones y divorcios, etc. El ideal es una parte que es conjunta, pero unas materias en las que cada profesional tiene que especializarse, en contenidos de otras disciplinas, para que al final todos tengamos una formación más o menos homogénea.

7.- Los nuevos estudios oficiales de postgrado. ¿Capacita o da una formación de mayor calidad que los postgrados anteriores? ¿Qué diferencias encuentras?

Yo recuerdo, llevo varios años en esto, que cuando se empezó hablando de Mediación, recuerdo perfectamente, en el año 1992-1993, que la Mediación era exclusivamente para separaciones y divorcios, y solamente nos capacitaban para intervenir en separaciones y divorcios. Pero después, fue de alguna manera modificándose y ya se hablaba de procesos de ruptura, más allá de separaciones, pero solo con el objeto de la ruptura, y ahora está más ampliada, e incorpora dentro de la intervención de la mediación a parejas o familias, que no solo se vayan a separar, sino que tengan conflictos en el ámbito de la convivencia, y se establece utilizar las técnicas y el proceso de la Mediación, para solucionar los conflictos de la convivencia. Esa es la gran evolución que he observado en todos estos años. Ahora ya nadie discute si la Mediación es válida, para las relaciones, dentro de una misma unidad de convivencia para mejorarla o incluso entre padres e hijos, pero esto a mitad de los años 90 era impensable que se aplicara de esta forma.

La información de la práctica de la Mediación ha dado lugar a todo esto, es decir, que en un principio la formación estaba orientada a las rupturas de pareja, y poco a poco se ha ido incorporando una formación dirigida a otros conflictos familiares, por la demanda de la práctica. En la práctica hemos observado que a veces una situación de crisis familiar que podía acabar en ruptura, en realidad tenían un problema de convivencia, y a raíz de esa práctica, probablemente se haya extendido esta generalización, que también puede ser para situaciones de convivencia y mejorarla y apoyarla.

8.- Con respecto a las competencias. ¿Qué competencias debe incorporar los títulos de grado y postgrado en materia de Mediación?

En primer lugar, es diferente el grado del postgrado, pero tiene que incorporar, en primer lugar, las competencias referidas al conflicto, las habilidades, técnicas y metodología

El conflicto, todo lo que tiene que ver con el conflicto y las partes, los intereses, el como acercarse a el, eso es fundamental. De eso hay muy poca información. Todo lo que tiene que ver con la conflictología para desarrollarla, como acercarse a ella, para desarrollar un proceso de gestión o resolución, ahí cada uno puede llamarlo como quiera. Creo que eso sería para Mediación, lo que debería desarrollarse sobre todo en esos estudios.

9.- ¿Existe una cierta confusión entre las competencias generales y específicas y los contenidos de aprendizaje en la elaboración del diseño de los títulos? ¿Crees que la formación de de postgrado debe ser especializada en ámbitos y temáticas concretas?, o por el contrario, ¿debe ser general y lo específico debe ser optativo?

A mi me parece más adecuado una especialización de la Mediación en sí misma, porque considero que sigue siendo una disciplina muy nueva, con un cuerpo teórico muy novedoso, y queda mucho por investigar y analizar. A fecha de hoy, sería importante hacer un postgrado de Mediación y que nos aproximemos a lo que en realidad es la Mediación, y posteriormente a través de planes de formación continua, o por cualquier otra fórmula especializar mediación laboral, empresarial, en medio ambiente, etc.

Una fórmula muy adecuada sería una formación de postgrado en Mediación, y que luego cada uno elija el camino por donde quiera enfocarlo con itinerarios de especialización, mediación propiamente dicha, mediación comunitaria, etc. sería lo ideal.

Debería haber un documento marco, del ámbito del Estado Español, con los contenidos mínimos, y a partir de ahí que cada Comunidad Autónoma legisle lo que considere oportuno. Pero si se necesita un punto de partida para cuidar la profesión especialmente.

10.- ¿Existe un vacío legal en la normativa comunitaria y autonómica en cuanto a mediación? ¿Cómo repercute esto en la formación y el perfil de mediador?

Si, lo que falta es el marco legal nacional. Podemos tener el libre verde, es mas, la última normativa europea, es que regula la mediación mercantil y de consumo y hay una diferencia extraordinaria entre unas normas y otras, y esto lógicamente influye en la mediación a la hora de definir el perfil y los contenidos básicos de formación tanto de grado como de postgrado

11.- ¿Crees que la formación que se está ofertando en Mediación, es acorde a lo que se establece en esas leyes para el ejercicio profesional?

Regular, no del todo. A veces se habla en las leyes, cuando se habla del proceso de mediación por ej. hay algunas leyes que hablan de todo el proceso, que se tiene que gestionar para poder validar un procedimiento de Mediación, y sin embargo en la parte de la formación a veces no se ajusta tanto a los parámetros que establece la ley, por lo tanto, todavía falta una adecuación. Quizá esto tiene que ver con que primero se hizo la mediación desde la práctica y luego se legisló, y ahora que está legislada, vemos que faltan otras cosas y bueno, estamos a caballo y tiene que ver con lo moderno de la disciplina, lo novedoso, y quizá esa falta de tradición en mediación de la que carecemos.

12.- ¿Crees que la formación en Mediación que están ofertando las universidades tienen en cuenta las exigencias del mercado de trabajo y/o de la práctica?

Creo que no, desgraciadamente. Porque una persona haya tenido o no prácticas en su formación, luego a la hora de ejercer está totalmente perdido y eso lo puedo confirmar como empresa, que tenemos que hacer un tutelaje que puede durar dos o tres meses mínima, haciendo supervisión con el nuevo profesional que se incorpora y anda muy perdido. Se presentan con muchos vicios, de la profesión de la que parten como origen, tanto el abogado, el trabajador social, el psicólogo, tienen unos vicios que les cuesta mucho matizarlos y eso que tienen una formación de 300 o 400 horas para poder mediar y aún así se nota. La práctica está muy poco trabajada. A mi me parece que una práctica de 20 horas no es suficiente para luego al día siguiente que tengo el título empezar a mediar. Creo que tiene

que haber todo un módulo de prácticas en ejercicios prácticos y servicios específicos en mediación e incluso que el propio alumno, conforme vaya evolucionando en la práctica tenga su tutor de supervisión y le pueda ir haciendo observaciones para que se puedan ir corrigiendo, porque si no esto no se soluciona.

Es decir, los contenidos si se ajustan a lo que se requiere en la práctica, pero la parte práctica es insuficiente y necesita ajustarse a lo que se requiere en el Mercado. Además, hay un tema que a veces se nos olvida y es que la familia es una institución absolutamente dinámica, que uno puede tener un título de Mediación, y le aseguro que hoy se va a sorprender de cómo funcionan las familias. Con lo cual, debe existir una parte práctica en el propio curso, que a mí me parece que como mínimo tendría que ser de 150 horas, de servicios especializados en Mediación, y una formación continua, porque va todo cambiando y trabajamos con unas personas que tienen unos valores y unas culturas, que también se van modificando, es decir, hay que estar permanentemente actualizado. Otra cosa muy interesante, es que hay otras formas u otras innovaciones de otros países, que no se exige, y el alumno debería conocerla. Por eso los planes de formación continua, para poder ejercer, tendrían que ser obligatorios o reciclaje.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

ÍNDICE ALFABÉTICO POR AUTORES

- **AGENCIA NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (ANECA).** (2004): “Documento de Referencia profesional de los Asistentes Sociales del Servicio Social Francés”. Madrid. *www.aneca.es*.
- **AGUILAR IDAÑEZ, M.J.** (2004): “Trabajo Social Intercultural. Una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos”. *Revista Portularia* n.º 4. Ed. Universidad de Huelva. pp. 155-157.
- **ALBERDI ALONSO, I.,** (Dir.) (1995): *Informe sobre la situación de la familia en España*. Ed. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid. pp. 11-15; 479.
- **ALBERT GUARDIAOLA, M.C.** (2007): “Socialización, competencia intercultural y construcción de identidades múltiples en el contexto de familias multiculturales: Una aproximación teórica”. *Actas del V Congreso sobre la Inmigración en España. Migraciones y Desarrollo Humano*. Valencia. pp. 5-9.
- **ALCOVER DE LA HERA, C.M.** (coord.) (2008): *La figura del defensor universitario: Garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades*. Universidad Internacional de Andalucía. (UNIA), Sevilla. pp. 72-79.
- **ALEMÁN BRACHO, C.** (2001): “Servicios Sociales y Políticas Públicas para la Familia”. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Nº 22. Madrid. pp. 109-111.
- **ALEMAN BRACHO, C.** (2005): *Servicios Sociales Sectoriales*. Ed. Universitaria Ramón Areces. Madrid. pp. 99-117.
- **ALEMAN BRACHO, C.** (2005): *La familia como prestadora de servicios. El Derecho Público de Acción Social*. (Separata). Enero-agosto 2005, Documentación Administrativa del Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid. pp. 238-239 y 271-172.

- **ALEMÁN BRACHO, C.; RONDÓN GARCÍA, L.M, y MUNUERA GÓMEZ, P.** *Nuevos Valores como Escenario de la Pluriformidad Familiar del siglo XXI*. Fundación de Ayuda a la Drogadicción (FAD). Madrid. www.fad.es. pp. 1-4.
- **ALZARE SÁEZ DE HEREDIA, R.** (2007): *La Mediación en el ámbito escolar*. En Soletto Muñoz, H. y Otero Parga, M. (coords.) *Mediación y Solución de Conflictos*. Ed.Tecnos. Madrid. pp. 318-320.
- **ANTÓN MILLÁN, M.T.** (2000): *Formación y ética del mediador*. En Jornadas Internacionales de Mediación Familiar. Unión Nacional de Asociaciones Familiares (UNAF). Madrid. pp. 224-225.
- **ARELLANO GOMEZ, F.J. Y NOGUERA NEVOT, T.** (2002): “Notas acerca de la mediación familiar como instrumento para la recomposición de conflictos familiares, en el contexto de las más novedosas aportaciones legislativas en España”. *IV Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Los desafíos de la violencia: un compromiso del Trabajo Social por una sociedad más justa*. Universidad de Alicante. pp. 2-3.
- **ASOCIATION OF FAMILY AND CONCILIATION COURTS.** (1982): *Alternative Means of Family Dispute Resolution*. Chicago, EE.UU.
- **BARRERA ALGARÍN, E. Y MALAGÓN BERNAL, J.L.** (2008): “El papel de la empresa en la preparación a la jubilación”. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* nº 76. Madrid. pp. 15-38.
- **BARUCH BUSH, R.A. Y FOLGER J. P.** (1996): *La promesa de la mediación: Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Ed. Granica. Madrid. pp. 25-30; 10-51; 130-140; 150-170.
- **BARRÓN LÓPEZ, S.** (2002): “Familias monoparentales”. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* nº 40. Madrid. pp. 15-19.
- **BREGER, R. Y HILL, R.** (eds.) (1998): *Cross-cultural Marriage. Identity and Choice*. Ed. Berg. Oxford. pp. 19-20.

- **BUSTELO ELICABE-URRIOL, D.J.** (1995): *La Mediación Familiar Interdisciplinaria*. BMS. Ediciones S.L. Madrid. p. 199
- **BUTTS. GRIGSS. T.** (2008): “La interdisciplinariedad en Mediación”. *II Congreso Andaluz de Mediación Familiar*. .CD-ROM Actas del Congreso. Sevilla. pp. 2-3.
- **CALCATERRA RUBÉN, A.** (2008): *Mediación en Salud Mental*. II Congreso Andaluz de Mediación Familiar. CD-ROM Actas del Congreso. Sevilla. pp. 1-7.
- **COOB, S. y RIFKIN, J.** (1991): *Neutrality as a discursive practice. The construction and transformation of narratives in Community Mediation. Studies in Law, Politics and Society*. Tomo II. JAJI Press Inc. New York. pp. 69-91.
- **COOB, S.** (1994): *A narrative perspective on mediation*. En Folger y Jones, T. (comp.) *New directions in mediation. Communication, research and perspectives*. Sabe publications. New York. pp. 48-63.
- **COHEN-EMERIQUE, M.** (1993): *La approche interculturelle dans le processus d'aide*. Sante mentale au Québec. Vol. XVII. n.º 1. Québec. pp. 20-35.
- **COHEN-EMERIQUE, M.** (2002): *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Ed. Popular. Madrid. p. 99.
- **CONFERENCIA DE DIRECTORES/AS Y CENTROS Y DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL** (2007): *La formación universitaria en Trabajo Social. Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de grado en Trabajo Social*. Madrid. www.aneca.es
- **CONSEJO GENERAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y AA.SS.** (1993): *Dictamen Técnico sobre la Funciones del Trabajo Social*. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Madrid.
- **CONSEJO GENERAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y AA.SS.** (1999): *Código Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social y AA.SS*. Madrid.

- **CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL.** *La Justicia dato a dato.* Datos sobre separaciones y divorcios para los años 2008 y 2009. www.poderjudicial.es.
- **DE DIEGO VALLEJO, R. Y GUILLÉN GESTOSO, C.** (2006): *Mediación: Procesos, tácticas y técnicas.* Ed. Pirámide. Madrid. pp. 25-29; 30-32; 72.
- **DIEZ, F. Y TAPIA, G.** (1999): *Herramientas para trabajar en mediación.* Ed. Paidós. Madrid. pp. 25-39; 42; 55-70.
- **DORTIER, J. F.** (1994): “Familias bouleversées, familles recomposées”. *Revue Sciences Humaines* n.º 7. Paris (Francia). p. 49
- **DURAN HERAS, M.A.** (1988): “Hogares y familias: Dos conceptos en busca de definición”. En Iglesias de Ussel, J. (ed.). *Las familias monoparentales.* Instituto de la Mujer. Serie debate, n.º 5. Ed. Ministerio de Asuntos Social. Madrid. pp. 11-22
- **DU RANQUET, M.** (1996): *Los modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias.* (1ª ed.). Siglo XXI. Madrid. p. 18
- **ELZO IMAZ, J.** (2004): “Cambios en el concepto de familia: una mirada sociológica”. *VII encuentro de profesores: Escuela y Familia, educando juntos.* Materiales del acta del Congreso. Ed. Comunidad de Madrid. pp. 2-6.
- **ESPADA RE CAREY, L.** (2000): *Análisis de los conflictos originados en las universidades españolas y propuestas de resolución.* Ed. Consello Social de Universidad de Vigo (Pontevedra). p. 14.
- **FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS)** (2010): Principios rectores para la práctica de la mediación. www.fits.es.
- **FERNÁNDEZ RIQUELME, S.** (2009): *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales.* EDINUM. Ediciones de la Universidad de Murcia (Murcia). pp. 88-93.

- **FISHER, R. Y URY, W.** (1996): *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Ediciones Gestión 2000. Madrid. pp. 21-30; 31-80.
- **FLAQUER VILARDEBO, LL.** (1998): *El destino de la familia*. Ed. Ariel, Barcelona. p. 59
- **FLAQUER VILARDEBO, LL.** (1999): *La estrella menguante del padre*. Ed. Ariel. Barcelona. p. 53.
- **FLY SAINTE, M.** (1997): *La competente interculturalle dans le donainne d'intervention educative et sociales*. Les cahires de actif. Bruselas. pp. 43-63.
- **FLORES, A.E.** (2003): "Vulnerabilidad a la Drogadicción". *Revista de Sociodrogalcohol*. Vol. 15, n.º 3. Madrid. pp. 187-190.
- **FOLBERG, J. Y TAYLOR, A.** (1994): *Mediación: Resolución de Conflictos*. Ed. Limusa. México D.F. p. 157.
- **FOLGER, J. Y TAYLOR, A.** (1997): *Mediación: Resolución de Conflictos sin litigio*. México D.F. Ed. Limusa. pp. 229; 231; 232-237.
- **FRANCOIS SIX, J.** (1997): *Dinámica de la Mediación* (1.ª ed.). Ed. Paidós Ibérica. Barcelona. pp. 33-38; 13-20; 21-24; 68-69; 96; 127; 136.
- **FORUM EUROPEO DE MEDIACIÓN FAMILIAR** (1990): *Primer Congreso Europeo de Mediación. Mediación Familiar, prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Ed. Dykinson. Madrid.
- **FUNES LAPPONI, S. Y SAINT-MEZARD, D.** (2001): "Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia e Mediación Escolar en España. XXIII". Escuela de Verano del Consejo Educativo de Castilla-León. www.concejoeducativo.org. pp.14-17.
- **GARCÍA FERRANDO, M.** (1999) *Socioestadística. Introducción a la Estadística en Sociología*. Ed. Alianza. Madrid.

- **GARCÍA GARCÍA, L.** (2003): *Mediación Familiar, prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Ed. Dykinson. Madrid. pp. 20-56.
- **GARCÍA LONGORIA Y SERRANO, M.P.** (2002): “La mediación escolar: Una forma de enfocar la violencia en las escuelas”. IV Congreso de Escuelas de Trabajo Social. *Los desafíos de la violencia: Un compromiso del Trabajo Social por una sociedad más justa*. Ed. Universidad de Alicante. p. 1.
- **GARCÍA LONGORIA y SERRANO M.P.** (2006): “La Mediación en el currículum académico del Trabajo Social”. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. Número extraordinario I. Ed. Universidad de Zaragoza. pp. 331-344; 347.
- **GARCÍA LONGORIA Y SERRANO, M.P. Y SANCHEZ URIOS, A.** (2004): “La Mediación Familiar como respuesta a los Conflictos Familiares”. *Revista Portularia* n.º 4. Ed. Universidad de Huelva. pp. 261-264; 266-267.
- **GARCÍA MOLINA, J. Y RONDÓN GARCÍA, L.M.** (2000): “Trabajo Social y Educación Social: Convergencias y divergencias”. (separata) *III Congreso Estatal de Escuelas Universitaria de Trabajo Social: Cambios sociales, relaciones humanas y nuevas tecnologías*. Ed. Mira. Barcelona. pp. 6-7.
- **GARCÍA RANGA, L. y LOPÉZ MARTÍAN, R.**: “Mediación y Sistema Escolar. La comunicación con horizonte”. En López Martín, R. (coord.). *Las múltiples caras de la Mediación. Y llegó para quedarse*. Ed. Universidad de Valencia. p. 3.
- **GARCÍA ROCA, J.** (1994): *Solidaridad y voluntariado*. Ed. Sal Térrea. Bilbao. p. 186.
- **GARCÍA VILLALUENGA, L.** (2006): *Mediación en Conflictos Familiares: Una construcción desde el Derecho de Familia*. Ed. Reus. Madrid. pp. 332-334; 39; 373; 379-389; 390; 424-426.
- **GARCÍA VILLALUENGA, L. Y BOLAÑOS CARTUJO, I.** (2007): *Situación de la Mediación Familiar en España: Detección de necesidades, desafíos pendientes*. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. pp. 79; 170; 182; 325-331; 359.

- **GILBERT, NADJA** (1996): *Intercultural mediation: A difficult Brokerage*. Aldruck. Berlin. p. 9
- **GIMÉNEZ ROMERO, C.** (1997): “La naturaleza de la mediación intercultural”. *Revista Migraciones n° 2*. Instituto Universitario de Migraciones. Ed. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. pp. 152-159.
- **GIMÉNEZ ROMERO, C.** (2001): “Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural”. *Revista Migraciones n.º 10*. Ed. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid. pp. 5-10.
- **GIMENEZ ROMERO C.** (2002) (coord.): *El Servicio de Mediación Social Interculturales (SEMS). 1997-2002. Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural*. Ayuntamiento de Madrid. Ed. Área de Servicios Sociales/Universidad Autónoma de Madrid. pp. 140-153
- **GINER, S.** (2006): *Diccionario de Sociología*. (1ª ed.) Ed. Alianza. Madrid. p. 89.
- **GISELE LEGAULT, L.** (2000): *La intervention interculturelle*. Ed. Gaetan morin. Québec. pp. 131-140.
- **GONZÁLEZ SEARA, LL.** (1971): “El conflicto social”. En *La Sociología aventura dialéctica*. Ed. Tecnos. Madrid. pp. 1-9; 19-23.
- **GREEN, J.** (1982): *Cultural awareness in the human services*. Englewood Clifts. Ed. Prentice-Hall. Quebec. pp. 50-55.
- **GUILLEN GESTOSO, C.** (2004): “Gestión de Conflictos y Mediación”. En Guil Bozal. R. (ed.). *Psicología Social para Psicopedagogos vol. I.*. Kronos. Sevilla.
- **HAYNES, J. M.** (1995): *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Ed. Gaia. Madrid. p. 9.
- **HAYNES, J. M.** (2006): *Fundamentos de la Mediación Familiar* (3ª ed.). Ed. Gaia. Madrid. pp. 76-77.

- **HERNÁNDEZ PÉREZ, J.** (2003): “El Derecho y la Mediación Familiar: A propósito de la Ley Valenciana”. En *Mediación Familiar y Social en Diferentes Contextos*. Poyatos García, A. Nau Llibres. Ed. Universidad de Valencia. p. 268.
- **HOWARD ROSS, M.** (1996): *La cultura del conflicto. Las diferencias culturales en la práctica de la violencia*. Ed. Paidós. Madrid. pp. 38-53.
- **IGLESIAS DE USSEL, J.** (1990): “La familia y el cambio político en España”. *Revista de Estudios Políticos nueva época*, n.º 67 (enero-marzo). Madrid. pp. 236-241.
- **IGLESIAS DE USSEL, J.** (1998): *La familia y el cambio político en España*. Ed. Tecnos. Madrid. pp. 310-311.
- **IGLESIAS DE USSEL, J. Y FLAQUER LANDWERLIN, LL.** (1993): “Familia y análisis sociológico: El caso de España”. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS) nº 61*. Madrid. pp. 60-71.
- **IGLESIAS DE USSEL, J. Y MEIL, C.** (2001): *La Política Familiar en España*. Ed. Ariel. Barcelona. pp. 55-59.
- **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (INE):** Datos estadísticos sobre separaciones, divorcios y nulidades en la última década. www.ine.es.
- **INSTITUTO PARA LAS MIGRACIONES Y LOS SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO) (2004):** *Libro Blanco de la Dependencia*. Madrid. p. 29.
- **INSTITUTO PARA LAS MIGRACIONES Y LOS SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO) (2006):** *Institucionalización y Dependencia*. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. p. 21.
- **INSTITUTO DE POLÍTICA FAMILIAR (IPF):** *Informe de la Familia Europea 2008*. www.ipf.org.
- **KIERAN O’HAGAN (2007):** *Competence in Social Work Practice: A practical Guide for Students and Professionals* (second edition). Jessica Kingsley Publishers. London. pp. 4-13.

- **KUMPFER, K.L Y JOHNSON, J.L.**; (2007): “Intervenciones de fortalecimiento familiar para la prevención del consumo de sustancias en hijos de padres adictos”. *Revista de Socidrogalcohol*. Vol. 19, n.º 1. Madrid. pp. 13-25.
- **LABORATORIO DE ESTUDIOS INERCULTURALES** (2003). *Mediación Intercultural. Materiales y fichas de trabajo*. Departamento de Antropología y Trabajo Social. Universidad de Granada.
- **LASARTE ÁLVAREZ, C.** (Dir.) (2006): *Familia, matrimonio y divorcio en los albores del siglo XXI*. Jornadas Internacionales sobre la Reforma del Derecho de Familia. Ed. UNED-IDADFE. Madrid. pp. 145-156.
- **LASCORZ FUMARAL, A.** (1998): “Modelos de intervención en Trabajo Social”. *Revista Área Social* n.º 1. Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla-La Mancha. Cuenca. p. 127.
- **LIBRO BLANCO DEL TÍTULO DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL** (2005): Ed. ANECA. Madrid. pp. 10-20; 71; 108; 110-115; 119; 194.
- **LIMA FERNÁNDEZ, A. I.** (2007): “De la reivindicación de Licenciatura a la consecución del Grado en Trabajo Social”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* n.º 82. Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social. Madrid. pp. 7-8.
- **LÓPEZ, M.L.** (2007): “Cambios Sociales y Familia”. *Actas de las IV Jornadas de Intervención Social de Castilla-La Mancha Revista Área Social n.º 8*. . Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla-La Mancha. Cuenca, pp. 2-8.
- **MALAGÓN BERNAL J.L. Y SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO, J. L.** (2005) *Manual de atención social al inmigrante*. Ed. Almuzara. Córdoba, pp. 10; 116.
- **MARTÍN CASALS, M.** (2000): “La Mediación Familiar: Leyes y principios”. *Jornadas Internacionales de Mediación Familiar*. Ed. Unión Nacional de Asociaciones Familiares (UNAF). Madrid. pp. 41-42; 42-45; 47.

- **MEIL LANDWERLIN, G.** (1999) (1º ED.): *La postmodernización de la familia española*. Ed. Acento. Madrid. pp. 13-19; 61-69.
- **MOIX MARTÍNEZ, M.** (1991): *Introducción al Trabajo Social*. Ed. Trivium. Madrid. p. 488.
- **MOLINA NAVARRETE, C.** (2007). “El impacto laboral de la nueva Ley de igualdad de sexos: Lo que queda después de vender el humo político”. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, n.º 290. Madrid. pp. 99-158.
- **MOORE, C.** (1995): *El Proceso de Mediación. Métodos Prácticos para la Resolución de Conflictos*. Ed. Granica. Barcelona. pp. 9; 62.
- **MUNUERA GÓMEZ, P.** (2006): “Mediación en situación de dependencia: conceptos claves y marco jurídico relevante”. *Revista acciones e investigaciones sociales*. n.º 1. Madrid. p. 262.
- **NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (NASW)** (2001): “Standars for Cultural Competence in Social Work Practice”. www.Socialworkers.org/practice/standards. pp. 1-19.
- **NAVARRO GÓNGORA, J. Y PEREIRA MIRAGAIGA, J.** (2000): *Parejas en situaciones especiales*. Ed. Paidós. Barcelona. p. 71.
- **NEVES ALMEDIA, H.** (2001): “El perfil de la Mediación Social”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. n.º 53. Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Madrid. pp. 81-82.
- **OLIVERAS, A.** (2000): *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*. Ed. Edinumen. Madrid. pp. 37-38.
- **ORTUÑO MUÑOZ, P.** (1998): *Valoración Judicial de la Intervención Psicológica en los Procedimientos de Familia*. En Marrero, J.L. (coord.). *Psicología Jurídica de la Familia*. Ed. Fundación Universidad-Empresa. Madrid. pp. 287-313.

- **ORTUÑO MUÑOZ, P.** (2001): “La Mediación Familiar en España”. *I Jornadas sobre Intervención Familiar en el Siglo XXI*. CD. Documentos de las Ponencias. Regidoria de Bienestar Social. Ed. Ayuntamiento de La Vila Jodiosa. pp. 3-5
www.villajoyosa.com
- **OVEJERO BERNAL, A.** (2004): *Técnicas de negociación: Como negociar eficaz y exitosamente*. Ed. McGraw-Hill. Madrid. p. 17.
- **PARKINSON, L.** (2003): “El modelo ecosistémico de Mediación Familiar”. *Revista la trama* nº 5. Revista interdisciplinaria en Mediación y Resolución de Conflictos. Ed. Palermo. Buenos Aires. Junio 2003. pp. 2-8.
- **PARKINSON, L.** (2005): *Mediación Familiar. Teoría y Práctica: principios y estrategias operativas*. . Ed. Gedisa. Barcelona. pp. 10; 26-27; 55-56.
- **PAYNE, M.** (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Ed. Paidós. Barcelona. p. 80.
- **PÉREZ DE AYALA MORENO y SANTA MARÍA, E.** (2004): *Trabajando con familias: Teoría y práctica*. Ed. Certeza, Zaragoza. pp. 196-198.
- **PÉREZ DEL CAMPO, A.M.** (2005): *Historia de la Mediación Familiar en España*. Ed. Unión Nacional de Asociaciones Familiares (UNAF). Madrid. pp. 5-10; 8-11; 19.
- **PÉREZ PEÑA, J., SÁNCHEZ GIRALDA, T. y VILA i BOIX, J.** (2004): *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*. Ed. Dykinson. Madrid. pp. 144-146.
- **PERRONE, L.** (2003): “La mediación familiar: Avances y perspectivas actuales. Una visión desde Francia”. En *Revista de Salud Mental y Comunidad*. Año 14. n.º 70. Mayo-Junio. pp. 145-153.
- **PHILIP KOTTAK, C.** (2003): *Introducción a la Antropología General*. (1ª ed.). Ed. McGraw-Hill. Madrid. p. 29.
- **POYATOS GARCÍA, A.M.** (2003): *Mediación Familiar y Social en Diferentes Contextos*. Ed. Nau Libres. Valencia. pp. 134; 176-178; 152; 153-155.

- **PRUITT Y RUBIN, J.** (1986): *Social conflict*. Ed. Random House. Nueva York (EE.UU). pp. 20-45.
- **QUINTERO VELASQUEZ, A.M.** (2007): *Diccionario especializado en familia y género*, (1ª ed.). Ed. Lumen. Buenos Aires. pp. 59-67.
- **REDORTA LORENTE, J.** (2001): “La mediación comunitaria hoy”. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, n.º 53. Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Madrid. pp.105-110; 266.
- **REDORTA LORENTE, J.** (2005): “La evolución de la mediación y el estudio del conflicto”. Madrid. *Revista Trabajo Social Hoy* n.º 1. Ed. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Madrid. pp. 107-108.
- **REQUENA Y DIEZ DE REVENGA, M.** (1993): *Formas de familia en la España de hoy*. Estrategias familiares En Garrido, L. y Gil Galo, E. (eds.). Alianza. Madrid. pp. 249-270.
- **REVILLA GONZÁLEZ, J. A.** (2007): “La Mediación Penal”. En *Mediación y Solución de Conflictos: Habilidades para una necesidad emergente*. SOTELO MUÑOZ, H. (coord.). Ed. Tecnos. Madrid. pp. 303-304: 301-305.
- **RIPOLL-MILLET, A.** (2001): *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Ed. Paidós Ibérica. Barcelona. pp. 53-54; 55-70; 80-85.
- **RODRÍGUEZ JAUME, M.U. y MARTÍN MORENO, J.** (2008): “Familia, Hogar y Cambio Social en España”. *Revista Sociedad y Utopía* n.º 32. Ed. Universidad Pontificia de Salamanca. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Madrid. pp. 17-41.
- **ROJAS MARCOS, L.** (1996): *La semilla de la violencia*. Ed. Espasa-Calpe Madrid. p. 30.
- **RODRIGUEZ, D.** (2004): “Inmigración y mestizaje hoy. Formación de matrimonios mixtos y familias transnacionales de inmigrantes en Cataluña”. *Revista Migraciones* n.º 16. Madrid. pp. 27-28; 114-117

- **ROMERO NAVARRO, F.** (2001): “La Mediación Familiar: Un nuevo ritual para la separación y el divorcio en las sociedades actuales”. En *Estructura y Cambio Social*. Ed. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Madrid. pp. 10-20; 25-30.
- **ROMERO NAVARRO, F.** (2002): “La Mediación Familiar: Un ejemplo de aplicación práctica”. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. n.º 40. Madrid. pp. 34-60.
- **ROMERO NAVARRO, F.** (2004) “Los centros de orientación familiar: Un observatorio para la mediación familiar y un lugar para la mediación familiar. La experiencia en Canarias”. *Revista de ciencias y orientación familiar*. n.º 20. Madrid. pp. 57-76.
- **ROMERO NAVARRO, F.** (2005) (compilador): *La Mediación: Una visión plural*. Ed. Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias. Las Palmas de Gran Canaria. pp. 8-11; 50; 168-177
- **RONDÓN GARCÍA, L.M. y COSANO RIVAS, L. M.** (2007): “La incorporación de la Mediación a los estudios de grado y posgrado de Trabajo Social”. *Actas del V Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Ed. Universidad de Granada. pp. 3-10.
- **RONDÓN GARCÍA, L.M. y MUNUERA GÓMEZ, P.** (2009): “Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales”. *Revista Nacional de Trabajo Social de Colombia* nº 11.. Bogota . pp. 8-11.
- **RUÍZ RODRÍGUEZ, P.** (2004): *El trabajador social como perito judicial*. Ed. Certeza. Zaragoza. pp. 58-60.
- **SECADES VILLAR, R.** (1997): “Evaluación conductual en prevención de recaídas en la adicción a las drogas: estado actual y aplicaciones clínicas”. *Revista Psicothema*. Vol. 9. n.º 2. Madrid. pp. 259-270.
- **SINGLY, F.** (2000): *Libres esembles. L'individualismo dans le vie commune*. Ed. Datham. Paris (Francia). pp. 33-40.

- **SOLETO MUÑOZ, H. y ORTEGO PARGA, M.** (2007) (coords.): *Mediación y Solución de Conflictos: Habilidades para una necesidad emergente*. Ed. Tecnos. Madrid. pp. 331-335; 338-339.
- **SUARES, MARINES** (1996): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed. Paidós. Madrid. pp. 19; 47; 69-78; 80-95; 97-112; 198-25.
- **SIX, JEAN- FRANCOIS** (1997): *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós. Barcelona. pp. 20-22; 109; 35.
- **THOMAS, MARC.** (2008): “La competente interculturelle”. *www.mediation-interculturelle.com.*, pp. 2-26.
- **TORRECILLA JIMÉNEZ, J.M. Y POYATO ROCA, L.** (2008): *Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias*. Ed. Instituto de Adicciones Madrid Salud. Madrid. pp. 5-6.
- **TOUZARD, HUBERT** (1981): *La Mediación y la solución de los conflictos*. Ed. Herder. Barcelona. pp. 351-363
- **TUNNING PROJECT** (2000): “Educational Structures in Europe”. *www.relint.deusto.es/tuningproject/*.
- **UNIÓN INTERPROFESIONAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID** (2009): *Listados Oficiales de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid 2009*. Ed. Asociación de Colegios Profesionales de Madrid. Ed. Grafoffset. Madrid. pp. 825-866.
- **UNIÓN NACIONAL DE ASOCIACIONES FAMILIARES (UNAF)** (2000): *Código de ética del mediador*. Madrid.
- **UNIÓN NACIONAL DE ASOCIACIONES FAMILIARES (UNAF)** (2002): *Carta Europa para la formación de mediadores*. Madrid.
- **VALENTI, NORA E.** (2004): “¿Visión intercultural, multicultural, etnocéntrica? Algunas reflexiones sobre la formación del mediador en el aula de ELE”. *AISPI. Actas XXIII*. Ed. Centro Virtual Cervantes. Madrid. pp. 319-333. *www.ccv.cervantes.es*

- **VALPUESTA FERNÁNDEZ, R.** (2006): “La encrucijada de la familia: Entre la realidad social y el Derecho”. En *Abril Campoy, J.M. y Amat Llari, M.E.* Homenaje al profesor Lluís i Ferriol. (coord). Ed. Tirant lo Blanch. Valencia. p. 2418.
- **VÁQUEZ AGUADO, O.** (2002): “La competencia intercultural como estrategia de intervención con población de origen extranjero”. Revista *Portularia*. Vol. 2. Ejemplar dedicado a Migraciones e Intervención Social. Ed. Universidad de Huelva. pp. 125-138.
- **VÁZQUEZ AGUADO, O.** (2002): “Trabajo Social y Competencia Intercultural”. Revista *Portularia* n.º 2. Ed. Universidad de Huelva. pp. 126-129.
- **VILA, A. i MANCEBO, C.** (1990): “Familia y Política Familiar en España”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* n.º 18. Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid. pp. 10-20.
- **VILADRICH, PEDRO-JUAN** (1997): *Agonía del matrimonio legal* (3ª ed.). Ed. Universidad Pública de Navarra. Barañáin (Navarra). pp. 158-161.
- **VINYAMATA CAMP, E.** (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Ed. Ariel. Barcelona. pp. 1-17; 94.
- **VV.AA.** (2002): “National Occupational Standard for Social Work”. Leed, Topss England. <http://www.topssengland.net/files>.
- **VV.AA.** *El Servicio de Mediación Social Intercultural*. (2003). Servicio de Mediación Social Intercultural. Ed. Ayuntamiento de Madrid. Madrid. p. 72.
- **WALLERSTEIN, J.S. y KELLY, J.B.** (1980): *Surviving the breakup: How children and parents cope with divorce*. Ed. Basic Books. New York (EE.UU). p. 19.
- **WHITE, M. Y EIPSTON, D.** (1993): *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Ed. Paidós. Barcelona. pp. 53-55.

LEGISLACIÓN

- **RECOMENDACIÓN (98) I, DE 21 DE ENERO DE 1998** del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar. Comité de Ministros de 21 de enero de 1998.
- **DIRECTIVA EUROPEA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO** de 21 de mayo de 2008.
- **LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS**, de diecinueve de abril de dos mil dos, sobre Modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Comisión de las Comunidades Europeas, de 18 de abril de 2002.
- **DECRETO 139/2002 DE 14 DE MAYO**, del Reglamento de Mediación Familiar de Cataluña.
- **DECRETO 159/2003, DE 31 DE ENERO**, del Reglamento Gallego de Mediación.
- **DECRETO DE 24 DE JUNIO DE 2004**, relativo al diploma de estado de asistente social, por parte del Ministerio de Empleo, Trabajo y la Cohesión Social de la República Francesa.
- **R.D. 56/2005, DE 21 DE ENERO**, por el que se regula los estudios oficiales de postgrado para la obtención del título de master y doctor.
- **LEY 30/1981 DEL DIVORCIO, DE 7 DE JULIO.**
- **LEY 15/2005, DE 8 DE JULIO**, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación y Divorcio. B.O.E. n.º 163 de 09/07/2005.
- **LEY ORGÁNICA 1/ 1996, DE 15 DE ENERO**, de protección jurídica del menor.
- **LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO**, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

- **LEY 54/2007, DE 28 DE DICIEMBRE**, de Adopción Internacional.
- **LEY PENAL DEL MENOR L.O. 5/2000**.
- **LEY 1/2001, DE 15 DE MARZO**, de mediación familiar de Cataluña.
- **LEY 4/2001, de 31 DE MAYO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE GALICIA**.
- **LEY ORGÁNICA 6/2001, DE 21 DE DICIEMBRE**, de Universidades.
- **LEY 7/2001, DE 20 DE NOVIEMBRE**, De Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana.
- **LEY 15/2003, DE 8 DE ABRIL**, de Mediación Familiar en Canarias.
- **LEY 4/2005, DE 24 DE MAYO**, del Servicio Social especializado de mediación familiar de Castilla La Mancha.
- **LEY 3/2005, DE 23 DE JUNIO**, de modificación de la Ley 15/2003, de Mediación familiar de Canarias.
- **LEY 18/2006, DE 22 DE NOVIEMBRE**, de Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares.
- **LEY 39/2006, DE 14 DE DICIEMBRE**, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia..
- **LEY 1/2007, DE 21 DE FEBRERO**, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- **LEY 3/2007, DE 23 DE MARZO**, de Mediación Familiar del Principado de Asturias.
- **LEY 1/2008, DE 8 DE FEBRERO**, de Mediación Familiar del País Vasco.
- **LEY 1/2009, DE 27 DE FEBRERO**, Reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **LEY 15/2009, DE 22 DE JULIO**, de Mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña.

SITIOS WEB:

- **url: [http:// www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm](http://www.mediation-interculturelle.com/accueil.htm)**
- **url: [http:// mediate.com](http://mediate.com)**
- **url:[http:// www.um.es/intervencion-social/master](http://www.um.es/intervencion-social/master)**
- **url:[http:// www.ulpgc.es/documentos](http://www.ulpgc.es/documentos)**
- **url:http://ulpgc.es/web_master_oficial_e_interuniversitario_en_intervencion_y_mediacion_familiarultima_version**
- **www.um.es/estudios/posgrado/intervencion-social**
- **<http://www.el-refugioesjo.net/foro/viewtopic.php?t=5267>**
- **[http://www.topssengland.net/files.](http://www.topssengland.net/files)**
- **<http://www.ine.es>**
- **<http://www.aneca.es>**
- **<http://www.ucm.es>**
- **<http://www.uma.es>**
- **<http://www.ull.es>**
- **<http://www.uva.es>**
- **<http://www.uib.es>**
- **<http://www.upcomillas.es>**
- **<http://www.unizar.es>**
- **<http://www.um.es>**
- **<http://www.deusto.es>**
- **<http://www.ub.es>**
- **<http://www.usal.es>**
- **<http://www.unirioja.es>**
- **<http://www.udl.es>**