



**TRABAJO FIN DE  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“El trabajador social como mediador  
familiar en Castilla y León”**

**Autor:**

**D. Jesús Cordovez González**

**Tutor:**

**D. María Félix Rivas Antón**

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID  
CURSO 2014 – 2015



EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

---



### **RESUMEN**

El presente Trabajo de Fin de Grado tiene por objeto analizar la mediación familiar en el contexto de Castilla y León, justificando el papel del Trabajador Social como el profesional idóneo, por sus habilidades y capacidades, para acompañar a las partes en este proceso y que sean ellas las que diseñen los términos de su acuerdo resolutorio.

**Palabras Clave:** *Mediación familiar, trabajador social, mediador, Castilla y León.*

### **ABSTRACT**

This Final Project Work is to analyze family mediation in the context of Castilla y León, justifying the role of the Social Worker as the ideal professional, for their skills and capabilities , to accompany the parties in this process and are they who designed the terms of their settlement agreement .

**Keywords:** Family Mediation, Social Worker, mediator, Castilla y León



## INDICE

INTRODUCCIÓN..... 6

**CAPITULO 1: LA MEDIACION COMO ALTERNATIVA A LA VÍA JUDICIAL  
EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS.**

**1.1 El Conflicto..... 8**

- 1.1.1 Concepto ..... 8**
- 1.1.2 Fuentes de conflicto..... 10**
- 1.1.3 Proceso de los conflicto..... 11**
- 1.1.4 Estilos frente al conflicto..... 12**

**1.2 La mediación..... 14**

- 1.2.1 Concepto de mediación..... 15**
  - a. La mediación familiar..... 17**
- 1.2.2 Principios generales de la mediación..... 17**
- 1.2.3 Modelos generales de mediación..... 19**
- 1.2.4 Fases de la mediación familiar..... 22**
- 1.2.5 Ventajas de la mediación familiar frente al tribunal de familia ... 25**
- 1.2.6 La figura del mediador..... 27**
  - a. Técnicas para la mediación familiar..... 28**
  - b. Código de Conductas para los trabajadores Sociales..... 29**

**CAPITULO 2: LA MEDIACION FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN**

**2.1 Antecedentes normativos..... 30**

**2.2 La mediación familiar en España..... 30**

**2.3 familiar en Castilla y León ..... 32**

**2.4 Gestión de la mediación familiar en Castilla y León..... 34**

**2.5 Personas legitimadas para acudir a mediación familiar en Castilla y León..... 34**

**2.6 La figura del mediador familiar en Castilla y León..... 36**

- a. Formación..... 37**



**CAPITULO 3: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN FAMILIAR**

<b>3.1 Trabajo social y la mediación familiar.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Diferencia entre mediación en intervención social y mediación como acción profesional específica.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 El trabajador social: el perfecto mediador familiar.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3.1. Competencias adquiridas en el Grado de trabajo Social.....</b>	<b>41</b>
<b>3.4 La mediación familiar en los Servicios Sociales de Castilla y León.....</b>	<b>44</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>



## INTRODUCCIÓN

En el último informe del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, de septiembre de 2014, se pone de manifiesto la sobrecarga de trabajo, superior al 150% que vienen asumiendo nuestros órganos jurisdiccionales. Esta sobrecarga o exceso de trabajo se traduce, en general, en litigios excesivamente extensos; y en particular, el inevitable desgaste psicológico, para quienes son parte en el proceso, ascendientes, descendientes o cualquier otro con especial interés en el proceso.

La mediación familiar tiene por objeto subsanar esta sobrecarga, interviniendo en separaciones, divorcios, conflictos parentales, entre hermanos, y en definitiva, cualquier otro que se derive de un conflicto familiar. Desde la asociación Medialia, afirman que se resolverían el 70% de los conflictos familiares sin necesidad de acudir a la vía judicial.

El siguiente trabajo tiene por objeto la mediación familiar en el contexto de Castilla y León y la promoción del trabajador social como profesional indiscutiblemente idóneo para llevar a cabo el proceso en razón a sus características personales así como su formación académica.

La característica principal de la mediación familiar es su voluntariedad frente a la vía judicial o contenciosa. De la misma se deriva la gestión por parte de los mediadores, usando un método dialogante y priorizando los intereses de las partes, las cuales resultan notablemente favorecidas por el control con el que cuentan sobre el proceso, la reducción de costes, y tiempo reducido.

El interés por realizar este trabajo surgió de la realización de las prácticas profesionales en un Centro de Acción Social (CEAS) del Ayuntamiento de Valladolid, en el cual acudían semanalmente muchas personas que pedían ayuda ante sus conflictos familiares, o personas que no lo demandaban expresamente aunque existiera ese tipo de problemática. Era latente la necesidad de un Servicio de resolución de conflictos familiares que no tienen solución desde un CEAS debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de un recurso específico, en el sistema de servicios sociales de Valladolid, accesible para este tipo de personas.



Fue un interés igualmente fundamentado en el papel del trabajador social como profesional óptimo para llevar a cabo el proceso de resolución de conflictos familiares mediante la mediación, ya que durante el Grado de Trabajo Social en la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid, se adquieren las competencias necesarias para desarrollar este nuevo ámbito profesional, capacidades como: conocimiento de las habilidades sociales y de comunicación, aspectos psicosociales de la familia, las estructuras sociales, las redes sociales, los modos de vida de diferentes sociedades, el desarrollo de las dinámicas familiares, la ética profesional, competencias jurídicas, y por último, una asignatura específica en mediación, entre otras.

Toda la información de este trabajo fue adquirida a través de la lectura de diferentes libros, informes, artículos, leyes y conferencias relacionadas con la mediación familiar y los Servicios Sociales de Castilla y León, con el objetivo de analizar el método de mediación familiar en Castilla y León, conocer la implantación de la mediación familiar en Castilla y León, conocer el papel del mediador familiar en el proceso, explorar las oportunidades para el trabajador social como mediador y por último, proponer un servicio de mediación familiar en los Servicios Sociales de Castilla y León.

A continuación se presenta el trabajo que esta compuesto por:

- Capítulo 1: La mediación como alternativa a la vía judicial en la resolución de conflictos, en el que se realiza un planteamiento general de la mediación y sus principales características.
- Capítulo 2: La mediación familiar en Castilla y León, en el que se analizará el proceso de mediación familiar en Castilla y León así como toda la normativa en esta comunidad.
- Capítulo 3: Trabajo Social y Mediación Familiar, en este capítulo se hace referencia al papel del trabajador social en el proceso de mediación familiar, así como una propuesta de implantación en los Servicios Sociales de Castilla y León de un sistema de mediación familiar.



## CAPITULO 1: LA MEDIACION COMO ALTERNATIVA A LA SOLUCION JUDICIAL

### **1.1. El Conflicto**

Los conflictos existen en todas las sociedades y en todas las etapas de la vida como consecuencia de las relaciones humanas, sea cual sea el contexto en el que se produzcan esas relaciones.

El conflicto es parte inseparable de la mediación familiar, para se produzca la mediación tiene que existir un conflicto que justifique la mediación, no habría una razón o motivo para llevar a cabo una mediación si no existiera un conflicto entre las partes. Por ese motivo es necesario conceptualizar el conflicto, así como sus elementos y características mas esenciales.

#### **1.1.1 Concepto**

No existe actualmente una definición unánime de conflicto. Es un constructo social complejo, del cual no existe un consenso sobre su definición por parte de los autores.

Para Smith y Makie (1995) el conflicto es una percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes es considerado por la otra como perjudicial.

Según Torrego (2000): El término conflicto hace referencia a situaciones en las que se producen confrontaciones o desacuerdos entre individuos o grupos de individuos en los que influyen tanto sus deseos, intereses, posiciones o valores, que hace que tengan objetivos incompatibles o que su percepción sobre ellos sea de incompatibilidad. Reconocen que en los conflictos juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos de las partes.





Normalmente asociamos los conflictos a algo dañino, pero las relaciones cotidianas están determinadas por los encuentros y coincidencias, así como las diferencias y conflictos, por lo que existen autores que defienden los conflictos como base del empoderamiento de las personas, así Marsal (2004) señala que los conflictos son fructíferos compañeros de camino. No podemos obviar que existen también otros autores que señalan todo lo contrario, que definen el conflicto como un mal a extirpar.

Otro autor que defiende los beneficios de los conflictos es Van de Vliert, que señala tres aspectos en los que los conflictos tienen un componente beneficioso:

1. El conflicto es un modo para alcanzar un cambio, es decir, modifica estructuras de poder y actitudes arraigadas que pueden generar tensiones.
2. El conflicto produce una cohesión de grupo al enfrentarse a otros grupos, debido que aumenta la identificación entre los miembros del mismo.
3. El conflicto produce tensiones que dan lugar a que se ponga en marcha la creatividad y que se favorezca la crítica, evitando así el conformismo desmotivador.

La mediación está estrechamente relacionada con la visión positiva del conflicto, con la visión del conflicto como un motor de cambio y mejora de situaciones que no son suficientemente adecuadas o no están suficientemente bien resueltas (Dukes 1996). Por ello el Trabajador Social como mediador tiene que aprovechar estas oportunidades para el cambio, para transformar las situaciones. Utilizar la mediación para empatizar con las partes y que las partes empaticen consigo mismas, mejorando la comunicación y dirigiendo el conflicto de un modo positivo para los implicadas.



### 1.1.2 Fuentes del conflicto

Según Pastor (2005) existen varias causas que determinan o provocan la aparición de un conflicto:

- **Conflictos de relación y comunicación:** Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos. La escasa comunicación entre las partes y el mal entendimiento de la misma o la equivocación, pueden influir para agravar e conflicto.
- **Conflictos de información:** se debe a la falta de información por una de las partes. Cuando una de las partes no tiene toda la información que la otra parte si tiene, puede tomar decisiones no adecuadas o no asume el mismo grado de importancia
- **Conflictos de intereses:** Se deben a la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Pueden ser igualmente de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- **Conflicto de valores:** Debido a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios.
- **Conflictos de roles:** De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.



### 1.1.3. Proceso de los conflictos

Los conflictos pasan por diferentes fases a lo largo de todo su proceso. Esas etapas se pueden denominar de diferente manera según el autor, en este caso serán, escalada, estancamiento y desescalada.

- **Escalada**: la fase de escalada es la primera que se produce, y como su mismo nombre indica, es el momento en el que el conflicto se intensifica, aumenta la intensidad de la conducta conflictiva, de tal manera que aumentan las manifestaciones de cólera.

Álzate (1998) define cinco ejes sobre los que se apoya la fase de escalada:

- Tácticas: incremento de coerción.
  - Proliferación: se amplían los problemas.
  - Desplazamiento: de los problemas a las personas.
  - Motivación: si yo no gano, tú tampoco.
  - Partes: Implicación de terceros
- 
- **Estancamiento**: Según afirman Rubín, Pruit y Hee (1986), llega un punto, en el que las partes ya no se manifiestan interesadas en seguir en el conflicto, es decir, pasan de un proceso de competición a un proceso de cooperación. Según estos tres autores, el estancamiento viene determinado por cuatro causas fundamentales:
    - Fracaso de las prácticas competitivas.
    - Agotamiento de los recursos.
    - Perdida de su soporte social.
    - Costes inaceptables.



- **Desescalada:** Como su propio nombre indica, es la base que empieza a bajar la intensidad del conflicto, para Alzate (1998) se producen cuatro pasos:
  1. Incremento de interacción.
  2. Inicio de pequeñas concesiones mutuas.
  3. La generación de objetivos comunes superiores.
  4. La reconstrucción de confianza mutua.

Para que estos pasos se produzcan, Vinyamata (1999) señala tres características que se tienen que lograr:

- Reducir la tensión que permita la recuperación de las facultades de las partes en conflicto.
- Detección de las necesidades y problemas para que las partes puedan empezar a comunicarse.
- Reconstruir en común la relación.

#### **1.1.4. Estilos frente al conflicto**

Según Thomas Killman, los dos determinantes que combinados determinan los cinco estilos de comportamiento son:

- La importancia que se le otorga al mantenimiento de la relación con la persona en conflicto.
- La prevalencia o no de los intereses personales.

Por ello, Killman determina los cinco estilos de comportamiento, que son:

##### **1. Competir:** No cooperativo.

Comportamiento de las personas que se preocupan de las necesidades propias, sin preocuparse de las de los demás. No se preocupan de la continuidad de la relación y cualquier conflicto es una buena oportunidad para demostrar su capacidad de imponerse.

2. **Acomodarse-ceder:** Cooperativo.

Es un comportamiento de personas a las que les resulta incomodo el conflicto con otras personas, ya que pueden afectar a las relaciones. Su alternativa es la de ceder antes de que las relaciones se vean afectadas por el conflicto.

3. **Evitar:** No cooperativo.

Comportamiento de evitar el conflicto, aunque ello conlleve el no satisfacer sus propios intereses personales, ni los de la otra parte. Si se llega a algún tipo de acuerdo, este no se sentirá comprometido con el mismo.

4. **Convenir:** cooperativo.

Comportamiento basado en repartir la diferencia, es decir, todos tienen que ceder para encontrar un punto en común. Quieren llegar a un acuerdo.

5. **Cooperar:** Cooperativo.

Comportamiento basado en la naturalidad. El conflicto es natural, por lo que hay que manejarlo de forma constructiva y positiva para llegar a una solución.

Grafica 1. Modelos de gestión de conflictos relacionado con la preocupación por si mismo o por el otro.



Fuente: Kilman, T. (1974). Gestión de conflictos. En Estilos de afrontamientos del conflicto. España: Paidós.



## 1.2. La mediación

---

La mediación es un sistema de resolución de conflictos que actúa como procedimiento distinto al tribunal de familia, siendo una alternativa eficaz, útil y distinta del proceso judicial o arbitral. La mediación es un proceso que se ha profesionalizado en los últimos años como resultado de la abundante legislación (a partir de 2001 se han desarrollado todas las leyes de mediación de las CCAA) y el auge en su uso.

La mediación es el proceso de resolución extrajudicial de conflicto en el que las partes tienen mayor control sobre el proceso. A continuación se explican las diferencias entre las diferentes vías de resolución de conflictos<sup>1</sup>:

Vía del derecho: en el proceso judicial es un tercero imparcial el que impone una solución a la disputa. Esto significa que las partes implicadas en el proceso, dejan en manos de un tercero la solución a su conflicto, siendo esa tercera persona la que tome la decisión adecuada a los criterios legales. Ésta es una solución que solo que solo satisface completamente a una de las partes, que será la “vencedora” del proceso, nunca quedarán las dos partes plenamente satisfechas.

Este proceso significa que las partes han dejado de comunicarse directamente, las partes se comunican a través de sus abogados, los cuales defienden sus intereses. Contradictoriamente, es el proceso más utilizado en España.

Arbitraje: es un proceso de resolución de conflictos voluntario, en el que un tribunal de expertos escucha a ambas partes o sus representantes legales y dictamina una solución que es de forzoso cumplimiento. Las partes pueden en cualquier momento abandonar el proceso, pero el tribunal puede tener en consideración lo que hubiera dictaminado el tribunal de arbitraje.

---

<sup>1</sup> ANEXO 1: Cuadro comparativo de vías de resolución de conflictos.



Conciliación: es un proceso informal en el que se reconoce autoridad y capacidad a una tercera parte para proponer una solución, o por otro lado, manejar la situación para que las partes encuentren una solución que el tercero considere ideal.

En la conciliación tiene un papel determinante el conciliador, ya que la solución está muy guiada por el. Su fuerza se basa en autoridad moral, social, religiosa, etc.

Mediación: la mediación es diferente al resto de técnicas, dado que la mediación asegura la satisfacción y la duración de los pactos. En la mediación existe una tercera persona, que cuida el curso, que se encarga de que sean las partes sean protagonistas y alcancen acuerdos por si misma, favoreciendo el encuentro y comunicación. Este es el objetivo principal de la mediación, aspecto que los otros procesos no contemplan.

Los primeros servicios de mediación se pusieron en marcha en España a partir de los años ochenta. A día de hoy podemos decir que prácticamente todas las CCAA regulan y ofrecen los servicios de la mediación familiar, que sin duda se ha convertido en un complemento necesario para la Administración en España.

### **1.2.1 Concepto de mediación**

Encontrar una sola definición de Mediación es complicado, existen muchos matices y visiones con respecto a la misma, por lo que voy a señalar diferentes definiciones según varios autores:

Folberg y Taylor (1997) definen la mediación como:

“El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.” (p.27)



Serrano (1996) la entiende como:

“Proceso de resolución de conflictos, caracterizado específicamente por la presencia y acción de una tercera parte, distinta de las contendientes directamente implicadas en el mismo conflicto.” (p.130)

Bush y Folder (2006) conciben la mediación:

“Como un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas. Esto es importante, porque en esta sociedad los individuos aislados están sujetos especialmente a la explotación y porque la organización comunitaria más eficaz puede limitar dicha explotación y originar más justicia social.” (p.43-44)

Existe también una amplia variedad de leyes que definen la mediación. Entre ellas:

La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, que define la mediación como:

“Un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar un 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.” (p.2)

Podemos encontrar y plasmar muchas definiciones sobre el concepto de mediación, pero todas nos presentan prácticamente la misma conclusión: La mediación es un proceso de resolución extrajudicial de los conflictos, donde las partes en disputa son parte activa en la resolución de la problemática, con la ayuda de una tercera persona imparcial (el mediador). La resolución tiene que ser un acuerdo al que lleguen las partes, y con la que ambos estén de acuerdo. La única función del mediador en este proceso es, promover y facilitar la comunicación entre las partes para que sean ellos los que ofrezcan las soluciones, justas para ambas partes.





## b. La mediación familiar

Según Villaluenga (2006) la mediación familiar es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, entendida ésta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial posibilita la comunicación entre las partes, para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atienda, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión.

En el marco autonómico, la ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, define la mediación familiar como:

“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.” (p.3)

### 1.2.2 Principios generales de la mediación

Existe una amplia variedad de principios que son fundamentales para la mediación, por lo que realizare una recapitulación de los mismos, profundizando en aquellos principios que son más importantes, según mi criterio:

- **Voluntariedad:** significa que no se obliga a nadie a participar en el proceso. Este es uno de los principios fundamentales de la mediación familiar, ya que lo contrario no tendría sentido. Lo que pretende la mediación es llegar a acuerdos que surjan de la libre y consciente voluntad de las partes, que son conscientes de la necesidad de solucionar el conflicto. En España no existe ninguna ley de mediación que obligue, a las partes o al propio mediador, a formar parte del



proceso, lo contrario que en otros países como Noruega. Una vez dentro del propio proceso de mediación, todas las partes pueden tomar la libre decisión de abandonar el proceso, aunque no se haya llegado a un acuerdo, debido a que crean que no se está avanzando en el proceso, porque no le guste la metodología, o cualquier otro motivo.

Que el proceso sea voluntario es beneficioso para el proceso, debido a que implica que cada una de las partes se reconocen como parte del conflicto, lo que potencia su capacidad para tomar sus propias decisiones .

- **Confidencialidad:** significa que todo el proceso será reservado o secreto para terceras personas ajenas al proceso de mediación familiar. Toda la información que se obtenga en el transcurso del proceso, tanto verbal como documental será confidencial. Está claro que existen unas limitaciones a la confidencialidad absoluta, ya que en casos donde se pueda observar o se llegue al conocimiento de que existe algún tipo de maltrato o abuso por alguna de las partes, al igual que si en el transcurso del proceso se pudiera desvelar algún tipo de delito que haya cometido una de las partes. Este principio afecta tanto al mediador del proceso, como a los participantes en el mismo.
- **Neutralidad:** significa la ausencia de orientación o imposición del mediador. La mediación familiar es una negociación en la que las partes colaboran conjuntamente con la ayuda de un tercero neutral, por lo que el mediador no puede orientar, muchos menos imponer a las partes sus propias convicciones. La neutralidad se manifiesta escuchando a ambas partes por igual, dar idéntico valor al relato que cada una de las partes cuenta, al igual que no posicionarse por una parte. La neutralidad es necesaria para que los acuerdos se cumplan de forma duradera y se cumplan en su totalidad.
- **Igualdad de las partes:** las partes son las protagonistas del proceso de mediación, por lo que tienen que estar en igualdad durante todo el proceso para que éste sea eficaz, por lo que deben estar desde un primer momento en una



situación de igualdad. Esto debe ser propiciado y mantenido por el mediador durante todo el proceso. Esto favorece la situación de equilibrio entre las partes, favoreciendo la confianza entre las partes y por lo tanto, un mejor proceso.

- **Imparcialidad:** significa la ausencia de inclinación del mediador a favor o en contra de una de las partes en conflicto. Esta tiene que ser una cualidad del mediador, ya que no debe tomar partido por una de las partes en disputa. El mediador se tiene que centrar en descubrir los intereses y necesidades de las partes en conflicto de una manera equilibrada, sin gestos de preferencia hacia ninguna de las partes. La mediación familiar debe ser imparcial para que ambas partes se sientan implicadas en el proceso, aunque el mediador puede romper en ocasiones la imparcialidad para apoyar a una u otra parte y así eliminar los desequilibrios de capacidad negociadora.
- **Carácter personalísimo:** significa que las partes que quieran concurrir a un proceso de mediación familiar tienen que acudir personalmente a la misma, sin poder delegar en otra persona. En los casos que exista un problema de idioma o de comunicación, la persona interesada puede ser asistida por una persona de su confianza que asegure el cumplimiento del derecho a ser escuchado.  
En casos excepcionales se podrá hacer uso de las nuevas tecnologías, si así el mediador lo cree oportuno, siempre que para la firma del acuerdo, las dos partes en conflicto se encuentren presencialmente en el lugar.

### 1.2.3 Modelos generales de mediación

Al igual que existen diferentes definiciones de mediación según el autor, también existen diferentes modelos de mediación<sup>2</sup>. Esto es así porque existen diferentes formas de afrontar un proceso de mediación, dependiendo de lo que el profesional entienda como mediación, así como de los objetivos propuestos.

<sup>2</sup> ANEXO 2: Cuadro resumen modelos de mediación.



Son tres los modelos que caracterizan las líneas principales de actuación en los procesos de mediación. Esos modelos son:

**Modelo tradicional-Lineal / Harvard (Fisher y Ury, 1989)**

Este modelo se puede decir que es el más extendido, utilizado tanto en mediación como en negociación. Este modelo se centra en la resolución del conflicto en si mismo, es decir, que las partes puedan concretar de forma colaborativa una solución, con la ayuda de una tercera persona.

**Características:**

- No se da importancia a la causa principal del conflicto.
- El contexto en el que se produce no es determinante.
- Se potencia el dialogo eliminando percepciones erróneas del pasado.
- El factor relacional de las personas no se tiene en cuenta.
- Es mas importante el contenido de la comunicación que el modo de la misma
- No se trabaja en la relación personal, se centra en el acuerdo.

**Fin:**

La obtención de un acuerdo entre ambas partes.

**Modelo transformativo de Bush y Folder (1994):**

Bush y Folder fueron de los primeros autores en criticar el modelo lineal-tradicional, así presentaron el modelo transformativo.

Este modelo se basa en la mejora de la relación, es decir, no se centra específicamente el resolver única y exclusivamente el problema, como es el caso del modelo lineal, sino que enfatiza en la mejora de la relación entre las partes. Este cambio en la relación se produce en el transcurso de las reuniones individuales y conjuntas con el mediador, ya



que el objetivo de este es lograr el reconocimiento mutuo entre las partes, es decir, conocimiento del otro y por lo tanto respeto.

Este proceso de cambio y mejoría en las relaciones se consigue mediante la revalorización y el empoderamiento.

- Empoderamiento:

Es el proceso por el cual la persona aumenta su fortalecimiento, aumenta su propio protagonismo. Esto hace que las personas asuman sus propias decisiones y tomen el control sobre sus vidas y sus acciones, haciéndose responsables de las mismas

- Reconocimiento:

Referido al reconocimiento de la otra parte en conflicto. Debido al deterioro de la comunicación entre las partes en conflicto, es tarea del mediador, el educar en el reconocimiento al otro, dando lugar al desarrollo de la empatía y la consideración del otro.

**Características:**

- Tiene mucha importancia la forma en la que se comunican las partes.
- El aspecto relacional es esencial.
- Se centra en el autoaprendizaje para crecer de manera personal.

**Fin:**

Modificar la relación entre las dos partes, y en consecuencia si es posible, un acuerdo.



### **Modelo circular Narrativo (Cobb, 1995)**

Este modelo, desarrollado por Sara Cobb, toma influencia de los dos modelos anteriores. Este modelo toma como fuente del conflicto la mala comunicación, por lo que para su solución es necesario aumentar las diferencias que dividen a las partes en conflicto con el fin de renovar la historia individual que ellos mismos han elaborado y que ha dado lugar al conflicto. Se construirá entonces una nueva historia derivada de la comunicación circulares de los implicados y la revalorización del otro.

#### **Características:**

- Se basa principalmente en la comunicación circular.
- Se basa en la causalidad circular, es decir, no existe una causa única del conflicto.

#### **Fin:**

- Intercambiar el significado de las historias de las partes para lograr el acuerdo.
- Transformar la relación.

### **1.2.4 Fases de la mediación familiar**

El proceso de mediación familiar tiene una dinámica ágil y flexible, en el que las partes tienen que llegar por si mismas, con la ayuda de un tercero, a un acuerdo negociado. Las sesiones del proceso pueden ser conjuntas o individuales (caucus), si es aconsejable según el mediador, al igual que se puede establecer un proceso de mediación con más de un mediador (co-mediación).

Existen muchas estructuras del proceso de mediación, cada una de ellas defendida/establecida por diferentes autores o leyes. El proceso que se va a explicar a continuación, sigue la estructura planteada en la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>3</sup>.

Su estructura es la siguiente:

---

<sup>3</sup> Ver en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112)



- **Sesión informativa:** La sesión informativa es una fase previa al proceso de mediación, en la que el mediador tiene el deber de informar a las partes, juntas o por separado, en que consiste el proceso de mediación, sus características principales de funcionamiento, las diferencias de esta con la terapia familiar, las ventajas del proceso, el coste y las consecuencias jurídicas del mismo. Este es un momento crucial de la mediación, ya que si esta sesión no tiene éxito, no comenzará el proceso de mediación, por lo que el mediador tiene un papel principal en este momento. Asimismo, este es el momento de que las partes aporten información sobre el conflicto, para así estudiar si es adecuada la mediación en el caso.

A esta sesión se llega por solicitud de una o ambas partes (mediación extrajudicial) o derivados por un juez (mediación intrajudicial). Si las partes a partir de esta sesión deciden continuar el proceso, se procedería a citarlos para la próxima sesión, en caso contrario, acabaría el proceso.

- **Sesión constitutiva:** Ésta sí, es la fase inicial de la mediación, en la que el mediador junto con las partes, concretan el proceso de mediación que queda redactado en un acta, donde se establece por escrito el objeto del conflicto por el que vienen a mediación, el numero de sesiones provisional, así como su duración, la declaración de aceptación voluntaria y el lugar de celebración de las reuniones así como la lengua. El acta deberá ser firmada tanto por el mediador como por las partes.

Esta fase es relevante, en tanto que es el momento de crear el clima de confianza con las partes, para que se sientan en confianza y pueda desarrollarse el proceso con garantías de éxito. Es papel fundamental el del mediador el crear un clima confortable para los participante y él mismo.

- **Fase de descubrir:** Es el momento en que las partes tienen que aportar información sobre el problema, proceso que se llevará a cabo en el número de sesiones conjuntas o individuales que se consideren necesarias. El mediador



tiene que conocer, por ejemplo: como ven el conflicto, que esperan de la mediación, como les gustaría que se resolviera el conflicto, etc. El mediador tiene que conocer cual es la posición de partida de cada una de las partes, para así, avanzar en los intereses comunes de ambas partes, sin juzgar.

El papel del mediador es transmitir a los participantes su responsabilidad mutua del conflicto, y ayudar a comprender al otro, entendiendo que comprender no es estar de acuerdo con la otra parte, para que así lleguen a exponer sus propios intereses. Esto se puede llevar a cabo mediante la reconstrucción de la historia, es decir, presentando una historia alternativa en la que ambas partes se sientan identificadas.

- **Fase de ordenar y crear agenda:** es el momento de conseguir que las partes concreten el problema que los ha llevado hasta el proceso de mediación, pueden ser uno o varios, tras lo cual se elaborará una agenda, donde se establecerán las cuestiones a tratar en próximas sesiones, siendo este un primer acuerdo entre las partes.

El mediador tiene que llegar al “fondo” de los sentimientos de las partes para conseguir los cambios deseados, y así pasar de las posiciones a los intereses/necesidades de los participantes.

- **Fase de negociar:** una vez que las partes tienen identificado claramente el problema, llega el momento de plantear las mejores soluciones, para trabajar con ellas y generar alternativas. Esta es una tarea complicada, ya que muchas veces los implicados se centran exclusivamente en una única posibilidad, por lo que es útil la lluvia de ideas<sup>4</sup>. El mediador tiene que generar un pensamiento creativo entre las partes para que aporten ideas y soluciones al conflicto.

---

<sup>4</sup> Proceso didáctico y práctico para mejorar la participación, en el que se genera creatividad en los participantes para que aporten diferentes ideas, en este caso para la solución de los conflictos, de una forma espontánea y rápida.





- **Fase de acordar:** una vez que se han obtenidos a través por ejemplo de la lluvia de ideas de soluciones posibles, es el momento de concretar acuerdos que sean beneficiosos para ambas partes. Es recomendable hacer un borrador para que las partes lo revisen con calma y aporten sugerencias o cambios posibles. No se puede decir que un proceso de mediación familiar no ha tenido éxito cuando no se llega a un acuerdo, debido a que si se consigue que las partes reanuden la comunicación, se puede considerar como un avance/éxito del proceso. En todo este camino, el mediador tiene que garantizar la calidad del acuerdo.
- **Fase de cierre:** llega el momento final, en el que el mediador redacta el acta<sup>5</sup>, donde se establecen los acuerdos alcanzados y las obligaciones de las partes. Este documento se firma por todas las partes y puede ser elevado a escritura publica, si las partes lo solicitan, para que en caso de no cumplimiento se pueda comenzar un procedimiento judicial.

Se puede ofrecer a las partes otras sesiones para realizar un seguimiento de la situación.

### 1.2.5 Ventajas de la mediación frente al tribunal de familia

La mediación familiar ofrece varias ventajas en comparación<sup>6</sup> con el proceso de resolución de conflictos por vía judicial. A continuación se enumeran que apoya Martínez de Murguía (1999):

1. **Es un acto voluntario:** las partes tienen la libertad de iniciar el proceso si lo desean, al igual que pueden desistir del mismo en cualquier momento.
2. **Las partes tienen el control del proceso:** Los participantes en el proceso de mediación familiar tienen el poder del proceso, es decir, son ellos los que

<sup>5</sup> ANEXO 3: Ejemplo de acta de mediación familiar.

<sup>6</sup> ANEXO 4: Cuadro comparativo: mediación familiar vs vía contenciosa.



- proponen los acuerdos y los que firman acuerdos que creen necesarios, sin obligación, en cambio en un proceso judicial están sometidos a lo que diga un juez.
3. Se evita el ganador-perdedor: en el proceso de mediación familiar se facilita la comunicación entre las partes, para que sean ellos quienes lleguen a los acuerdos, se evita que uno sea el ganador y otro el perdedor. Son acuerdos que se alcanzan con la cooperación de ambas partes mejorando la comunicación y la relación.
  4. Aumento del protagonismo: por lo expuesto anteriormente, las partes asumen su propio protagonismo, lo que hace que su responsabilidad aumente.
  5. Se logran acuerdos a largo plazo: son acuerdos que generalmente tienen una mayor duración, esto es debido a que las partes reconocen el acuerdo como propio porque son co-autores del mismo.
  6. Alivia a los tribunales: significa que existen una gran cantidad de causas familiares que ingresan en los tribunales, lo que repercute en la lentitud de la justicia, por lo que la mediación es un vía alternativa que ayuda a “desatacar” la vía judicial. Además las causas familiares son muchas veces consideradas como “causas menores”, por lo que se priorizan otras causas.
  7. Ahorro de tiempo: los procesos resueltos por mediación familiar son más rápidos que los resueltos por vía judicial, esto es debido a la lentitud de la justicia por la gran cantidad de casos a los que tienen que hacer frente.
  8. Ahorro de dinero: la mediación familiar es un proceso como hemos dicho mas cortos en el tiempo, y no es necesario un abogado, por lo que su coste es mucho menor a los de vía judicial.
  9. Transferencia de aprendizaje: cuando resolvemos un problema que nos afecta, adquirimos la capacidad de resolver otros conflictos semejantes. Esto se debe a los conocimientos y habilidades adquiridos durante el proceso de mediación.



### 1.2.6 La figura del mediador

El mediador familiar es la tercera persona aceptada por las partes, persona imparcial y neutra que carece de poder de decisión y capacitado para ayudar a las partes a alcanzar, de forma voluntaria, un acuerdo mutuamente aceptado.

La *American arbitration association*<sup>7</sup> establece las siguientes funciones y roles del mediador:

1. Inicia los canales de comunicación que fomentan una comunicación eficaz.
2. Legitima el derecho de las partes a negociar sobre el conflicto.
3. Facilita el proceso de mediación siendo una fuente de información y habilidades.
4. Instruye y prepara a los negociadores sobre el procedimiento de mediación.
5. Aumenta las posibilidades de un acuerdo, dando asistencia y asesoramiento, e incluso ofreciendo recursos ajenos al propio proceso de mediación.
6. Indaga en el problema y permite que las partes exploren el problema desde distintos puntos de vista.
7. Es agente de realidad que estructura una resolución del conflicto razonable y viable.
8. Custodiar los acuerdos, que sean razonables, efectivos y aceptables por las partes.
9. Es líder para impulsar o ralentizar el proceso de mediación.

---

<sup>7</sup> Ver en:

[https://www.adr.org/aaa/faces/home;jsessionid=n3RpVQBShGmXvGQFMF1GqL8TlMyL8nBhvqF2QLTZ19gv07BrQDQT!978013009?\\_afLoop=122645251278562&\\_afWindowMode=0&\\_afWindowId=null#%40%3F\\_afWindowId%3Dnull%26\\_afLoop%3D122645251278562%26\\_afWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3Dbq3rthruf\\_4](https://www.adr.org/aaa/faces/home;jsessionid=n3RpVQBShGmXvGQFMF1GqL8TlMyL8nBhvqF2QLTZ19gv07BrQDQT!978013009?_afLoop=122645251278562&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D122645251278562%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dbq3rthruf_4)



a. **Técnicas para la mediación familiar**

En el proceso de mediación es importante la comunicación, como señalan Munduate y Martínez (1998), lo principal en la mediación es utilizar el lenguaje verbal para dar y recibir retroalimentación. Para ello vamos a desarrollar las técnicas mas utilizadas en cualquier proceso de mediación:

- **Escucha activa:** consiste en esforzarse por entender el mensaje de las partes, concentrando toda la atención en el discurso. Mediante la escucha activa se muestra una actitud de respeto y reconocimiento hacia los participantes en el proceso, incorporando a su vez emociones, contenidos y expresiones, transmitidas tanto verbal como no verbalmente.

La escucha estiva tiene a su vez varias técnicas:

- **Mostrar interés:** consiste en que los participantes se sientan escuchados, que el mediador presta atención a sus palabras, lo que favorece que la persona hable y comunique sus pensamientos y sentimientos.
  - **Parafraseo:** radica en demostrar que has comprendido el mensaje, por lo que repites lo que a expresado la otra parte con tus propias palabras para asegurar haber comprendido el mensaje.
  - **Reflejo:** manifestar que se han comprendido los sentimientos que quiere expresar, así se ayuda a que la otra parte sienta empatía por los sentimientos del otro.
  - **Resumir:** consiste en sintetizar la informar.
- **Reformulación:** se basa en exponer otra definición de lo que las partes han dicho, es decir, utilizar otras palabras a las que han utilizada para poder así recontextualizar el problema, comprender la situación desde otro contexto.
  - **Connotación positiva:** radica en la reformulación, pero con la variante de exponer los hechos destacando las características positivas de cada uno de los



relatos. Atribuyendo cualidades positivas se logra acercar los relatos de los participantes.

- **Confrontación:** consiste en realizar preguntas para resaltar las contradicciones en el relato.

**Historia alternativa:** radica en contar una historia a los participantes, en la cual existan puntos de encuentro con las suyas propias, para que así se sientan identificados y se reconozcan en ella. Esto les permite imaginarse en una situación diferente a la que tienen en el comienzo de la mediación y así acercar posturas

**b. Código de conductas para los trabajadores sociales.**

En el año 2014 la Comisión Intercolegial de Mediación aprobó una extensión del Código Deontológico de los trabajadores sociales, el llamado Código de conductas<sup>8</sup>, en el que se determinan las conductas para los trabajadores sociales en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este documento recoge las normas y reglas que son exigibles a los trabajadores sociales y que deben guiar su actuación en los procesos de mediación.

Entre otros recoge los principios éticos de los trabajadores sociales, la relación con las partes, la relación con otros profesionales, la confidencialidad, la formación, etc.

---

<sup>8</sup> Ver en:

[http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/codigo\\_conducta\\_final%281%29.pdf](http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/codigo_conducta_final%281%29.pdf)



## **CAPITULO 2: LA MEDIACION FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN**

### **2.1 Antecedentes normativos europeos en resolución alternativa de conflictos.**

La Unión Europea ha sido la gran promotora de la mediación en todo el territorio Europeo, fue en 1998 cuando la UE dio el impulso a la mediación familiar con la **Recomendación nº R (98) de 1998 del Comité de ministros de los estados miembros sobre la Mediación Familiar**, en la que se determinan las consejos y recomendaciones para instar a los Estados a que legislen sobre esta materia y garanticen, un proceso colaborativo y amistoso, en el que se mejoren las relaciones familiares.

Posteriormente en el año 2002, la Comisión Europea anunció el **Libro Verde**, cuyo objetivo era dar a conocer y consultar, con los implicados en los procesos de resolución alternativa de conflictos, modalidades de resolución de conflictos que plantean dudas y dificultades desde un punto de vista jurídico.

Por último, destacar 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, que establece unas pautas mínimas para promover la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### **2.2 La mediación familiar en España**

La historia de la legislación en el contexto nacional es corta, ya que España a legislado esta materia gradualmente en consonancia con la normativa internacional. Hasta hace no muchos años las rupturas matrimoniales y los problemas familiares se resolvían por la vía judicial, proceso que se resolvía con un ganador y un perdedor. Cuando se comenzó con la regulación de la mediación familiar, se posibilitó disminuir esos procesos por otro menos complejo emocionalmente, recuperando el diálogo para resolver el conflicto.



Las diferentes leyes de mediación familiar del territorio nacional se han encuadrado en el artículo 39 de la CE de 1978 que expone: “Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad. Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.”

La primera ley a nivel nacional sobre la mediación familiar fue la **Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**, la cual incorpora al derecho Español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo del Consejo, de 21 de Mayo de 2008. Esta ley da lugar al **Real decreto 980/2013 de 13 de diciembre** que desarrolla algunos aspectos de la ley 5/2012 como son la formación necesaria, la publicidad o el aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores. .

Anteriormente, **La Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio**, había establecido en su disposición final tercera lo siguiente: “El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas.” En esta ley se modificó el artículo 770, permitiendo a las partes, de común acuerdo, solicitar la suspensión del proceso judicial para comenzar un proceso de mediación familiar.

Como vemos en los últimos años ha habido una creciente atención por parte de los poderes públicos sobre las necesidades reales de la ciudadanía, realizando numerosas actuaciones en el marco legislativo para fomentar vías alternativas a la resolución de



conflicto. Esto ha derivado en la legislación por parte de las CCAA en materia de Mediación Familiar.

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de la Generalidad, Reguladora de la Mediación Familiar en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar.
- Ley 15/2003, de 8 de abril de Mediación Familiar.
- 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 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- Ley 15/2009, 22 de julio de mediación en el ámbito del derecho privado.
- Ley 1/2009, de 1 de febrero de reguladora de la Mediación Familiar en la C.A. de Andalucía.
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Islas Baleares
- Ley 9/2011, de 24 de marzo de Mediación Familiar de Aragón.
- Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo de Mediación Familiar.
- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

### **2.3 La mediación familiar en Castilla y León**

Castilla y León tiene las competencias exclusivas en materia de Servicios Sociales, otorgado por la Constitución Española en su artículo 148.1.20. y recogido por Castilla y León en su estatuto de autonomía en su artículo 70.1.10.

Por este motivo en el año 2006 se legisló en Castilla y León un instrumento de ayuda profesional para la búsqueda de soluciones en conflictos de familia en la Ley 1/2006, 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. Posteriormente en el año 2009 se promulgó el decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se desarrolla la Ley





anteriormente citada, como por ejemplo, la formación necesaria para ser mediador familiar en Castilla y León, la convalidación de la titulación, el procedimiento del proceso, regula la mediación familiar gratuita, regula el sistema de sugerencias y quejas, etc.

Esta ley está ajustada a las necesidades y las demandas sociales, para insertar la mediación familiar en Castilla y León como forma contrastada para guiar, de la mejor forma posible, los conflictos familiares. Establece la mediación como un proceso complementario a la vía judicial, por lo que respeta el derecho a una tutela judicial efectiva.

Las partes que quieran acudir a mediación familiar en Castilla y León tienen que presentar la solicitud, de común acuerdo, a una persona mediadora que esté inscrita en el registro de mediadores familiares de la comunidad<sup>9</sup>, a la cual se le pagarían los honorarios que tenga estipulados, pero también existe la mediación familiar gratuita para los casos establecidos en Art 12. del decreto 61/2011, de 13 de octubre:

“Tendrán derecho a la mediación familiar gratuita las personas físicas residentes en Castilla y León cuyos recursos e ingresos económicos computados anualmente por todos los conceptos y en su unidad familiar no superen en 1.000 € la cuantía total que resulte de multiplicar el indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM en adelante) por cada miembro. Se computará una vez y media el IPREM por cada miembro de la unidad familiar que tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y dos veces si el grado es igual o superior al 65%. Estas cuantías podrán actualizarse por Orden de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de familia.”

De igual forma, tendrán derecho por ley las personas físicas que residan en la comunidad que tengan reconocido la asistencia jurídica gratuita.

---

<sup>9</sup> Mediadores familiares registrados, ver en:  
[http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1274785550311/\\_/\\_/\\_](http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1274785550311/_/_/_)



## **2.4 Gestión de la mediación familiar en Castilla y León**

La gestión de la mediación familiar en Castilla y León se lleva a cabo desde la Consejería de Familia e Igualdad de oportunidades, la cual ofrece a los usuarios un teléfono gratuito para realizar consultas y pone a disposición de los usuarios un listado con los mediadores familiares de la comunidad autónoma.

Independientemente de si se llevara a cabo un proceso gratuito o de pago, el artículo 15 de la Ley de Mediación de Castilla y León establece “las partes en conflicto interesadas en iniciar un procedimiento de mediación familiar deberán instarlo de común acuerdo ante cualquiera de las personas mediadoras inscritas en el Registro de Mediadores Familiares. A estos efectos podrán solicitar a la persona encargada del Registro que les facilite una copia del listado de personas mediadoras y de los equipos inscritos. Recibida, en su caso, la citada información, las partes deberán ponerse directamente en contacto con el correspondiente mediador. La persona profesional de la mediación que resulte elegida por las partes deberá comunicar a éstas los honorarios y gastos que deberán abonar, así como las características y finalidad del procedimiento, con anterioridad a la iniciación de la mediación.”

## **2.5 Personas legitimadas para acudir a Mediación Familiar en Castilla y León**

La ley de mediación familiar de Castilla y León establece los conflictos que pueden ser objeto de mediación familiar, en la que no solo están incluidos los conflictos entre matrimonios o uniones de hecho, sino cualquiera que se produzcan entre parientes con plena capacidad para obrar y donde se pueda prevenir un litigio judicial.

Las personas legitimadas, por tanto, a acudir a un proceso de mediación según la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León son:



➤ Personas unidas por vínculo matrimonial:

- En rupturas surgidas en el ámbito de la pareja, para promover que los cónyuges busquen y acuerden las soluciones más satisfactorias para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia, de forma especial, para los menores, para las personas con discapacidad y para las personas mayores dependientes, con carácter previo al proceso judicial o para facilitar la resolución de los conflictos planteados en vía judicial.
- En las separaciones o divorcios contenciosos, con el fin de buscar los acuerdos más convenientes para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia.
- En las situaciones de conflicto derivadas de las sentencias recaídas en procedimientos de separación, divorcio o nulidad, para facilitar de forma consensuada su cumplimiento y ejecución.
- En las situaciones de conflicto derivadas de la ejecución de las sentencias de nulidad, separación o divorcio, para facilitar el establecimiento de medidas y efectos.
- En los casos de variación sustancial de las circunstancias tenidas en cuenta al adoptarse resoluciones judiciales firmes, para facilitar la modificación de las medidas establecidas en las mismas.

➤ Personas que forman una unión de hecho:

- En las rupturas surgidas en el ámbito de la convivencia, con el fin de promover que los miembros de la pareja busquen y acuerden las soluciones más satisfactorias para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia, en especial para los menores, las personas con discapacidad y las personas mayores dependientes, con carácter previo al proceso judicial o para facilitar la resolución de los conflictos planteados en vía judicial.



- En las cuestiones que hacen referencia a los hijos menores de edad o con discapacidad, para intentar que las partes encuentren las soluciones más satisfactorias para todos los miembros de la unidad familiar de convivencia.
  - En las situaciones de conflicto surgidas en la ejecución de sentencias relativas al pago de compensaciones económicas o pensiones periódicas, para el establecimiento de medidas.
  - En los casos de variación sustancial de las circunstancias tenidas en cuenta al adoptarse resoluciones judiciales firmes, para facilitar la modificación de las medidas aprobadas en las mismas.
- Personas con hijos no incluidas en los apartados anteriores: Para promover que encuentren soluciones satisfactorias a los conflictos familiares que surjan respecto a sus hijos.
- Otros conflictos familiares entre las personas de los apartados anteriores o cualquiera que tenga capacidad para obrar, que tenga entre si, relación de parentesco: En los que el procedimiento de mediación sirva para prevenir, simplificar o poner fin a un litigio judicial.

## 2.6 La figura del mediador familiar en Castilla y León

Todo lo explicado anteriormente deja claro que el mediador es una pieza fundamental en el proceso de mediación familiar, por lo tanto es necesario que adquiera una formación acorde a la tarea laboral que va a realizar, ya que la mediación es un proceso que puede abordar diferentes problemas familiares, desde los más simples hasta los más complejos, por lo que el mediador debe tener conocimientos psicológicos, sociales, jurídicos, pedagógicos y éticos, por lo que en ocasiones se hace necesaria una co-mediación.



Así, como exponen De Diego y Guillén(2013), el mediador tiene que ser una persona empática, comunicativa, sociable, paciente, creativa, con sentido del humor, con modestia, capacidad de persuadir, con capacidad de comprensión, prudente, todo ello con el fin de lograr un proceso eficaz y efectivo.

**a) Formación**

Las condiciones formativas para ser mediador familiar está determinado por las Comunidades Autónomas en cada una de sus leyes de mediación. Prácticamente todas las leyes establecen los mismos requisitos, los cuales son necesarios para poder inscribirte en el Registro de Mediadores familiares de cada comunidad, y así poder ejercer como tal. A continuación se señalan los que establece la ley de Castilla y León.

Según establece la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, en su artículo 8, las personas que podrán ejercer la mediación familiar tienen que cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener la condición de titulado universitario o titulación equivalente en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social, y en cualquier otra Licenciatura o Diplomatura o titulaciones equivalentes de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.
- b) Acreditar la formación en mediación familiar, organizada o tutelada por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.
- c) Presentar con carácter previo al inicio de la actividad de mediación familiar declaración responsable al Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Castilla y León.



**CAPITULO 3: LA MEDIACION FAMILIAR Y TRABAJO SOCIAL3.1**

**3.1 Trabajo social y la mediación familiar**

El trabajo social es una disciplina que siempre ha estado cerca de contextos y situaciones conflictivas debido a su esencia de intervención con personas y familias. La esencia de los trabajadores sociales a girado en torno a gestionar conflictos aplicando metodologías y técnicas para prevenir y solucionar escenarios problemáticos que se plantean en el desarrollo de la profesión. Los trabajadores sociales han desarrollado sus actuaciones a lo largo de la historia con cercanía a las personas y sus circunstancias, encaminando la igualdad y la justicia social.

Eduard C. Lindeman estableció los medios de resolución de conflictos “donde expertos y ciudadanos deben compartir el proceso de toma de decisiones” (VV.AA, 2004 Pág. 183) que posteriormente fueron desarrollados por otros autores como Alinski (1972), Delgado (2000), K. Denzin (2010), etc.

Lisa Parkinson preocupada por el bienestar de los menores en procesos de separación, comenzó a publicar en 1970 diferentes artículos donde defendía la mediación como nuevos métodos de resolución de conflictos para así reducir el impacto destructivo de esos procesos en la familia y dar mayor prioridad a los menores en estos procesos.

En España, fue Ana Ruiz Ceborio, quien puso en servicio el primer centro de mediación familiar, denominado Servicio de Mediación a la Familia “creado en el año 1988 por una trabajadora social a partir de su participación en la 22 Conferencia Internacional de Bienestar Social en el año 1984” (Ripol-Millet, 2001)

Por tanto, como afirman Berasaluze y Olalde (2004) la mediación es una técnica que no es nueva en el campo del trabajo social, todo lo contrario, los trabajadores sociales han desarrollado la función de mediación en toda su historia como disciplina.



### **3.2. Diferencia entre mediación en intervención social y mediación como acción profesional específica.**

El trabajador social, como hemos visto, ha desarrollado a lo largo de su historia procesos de mediación, pero tenemos que distinguir entre el proceso de mediación que se produce en el transcurso de una intervención social, enlazada con otras actuaciones para la resolución de problemas, y la mediación como forma específica de intervención del trabajador social como profesional.

La mediación vinculada a un proceso de intervención social se encuadra dentro de un proceso global de intervención para solución distintos problemas de un determinado sistema, interviniendo desde diferentes perspectivas e interviniendo en distintos problemas que se presentan. Para que quede mas claro, la mediación es una de las acciones, de entre otras muchas, que se realizan para solucionar la problemática.

La mediación como forma específica de intervención, solo se centra en el problema que da lugar a la mediación, es decir, no actúa en una intervención global de la situación, sino en una determinada problemática. El objetivo en esta mediación es la de resolver el conflicto que llevan las partes a la mediación y no otro, por lo que si la situación requiere de otro tipo de servicios, el profesional tendría que derivar hacia otros servicios.

### **3.3. El trabajador social: el perfecto mediador familiar.**

La trayectoria histórica del trabajo social como disciplina, con varios autores como pioneros en la mediación y trabajo social, la inclusión de la mediación en los planes de estudios universitarios de Trabajo Social, el reconocimiento del papel del trabajador social como mediador en algunas leyes autonómicas de mediación y la práctica habitual



en conflictos familiares, sitúa a los trabajadores sociales como el perfil capacitado para llevar a cabo los procesos de mediación como acción profesional específica.

Son varios autores los que defienden el perfil del papel del trabajador social como perfecto mediador, así Haynes y Charlesworth (1996) plantearon que “la mediación era esencialmente un papel del trabajo social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas”

En el año 2000 la Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) defendían la mediación como una competencia más de los trabajadores sociales “ 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 practica social”.

Este nuevo contexto, en el que la mediación se enmarca como acción profesional específica de resolución de conflictos, ofrece a la profesión y a los trabajadores sociales en especial, un nuevo camino, una especialidad profesional para aportar sus conocimientos a la labor mediadora, reconociendo que la mediación está centralizada en el conflicto y el Trabajo Social en las necesidades sociales. (Olalde y Berasaluze, 2004)

El profesional del trabajo social por su experiencia profesional como por su formación, reúne el perfil idóneo para llevar a cabo los procesos de mediación, aportando la variable social a la hora de analizar los conflictos, así como su experiencia en el establecimiento de redes informales, su experiencia en el fomento de la comunicación, al igual que en el desarrollo del aprendizaje social mutuo. (Rondón, 2012)

Por lo tanto, podemos entender que en el campo de la mediación familiar, el Graduado en Trabajo Social es un profesional que esta perfectamente cualificado, tanto por sus conocimientos jurídicos como psicológicos para llevar a cabo el proceso de la mediación de modo eficaz.





### **3.3.1. Competencias adquiridas en la carrera de Trabajo Social**

La Universidad de Valladolid en el año 2010 implanta el sistema de Bolonia, en el que se enmarca el Grado en Trabajo Social. Las competencias que se pretenden que los alumnos adquieran durante la carrera universitaria, exigibles para otorgar el título, vienen recogidos en la Memoria Formalizada Reducida de la Universidad de Valladolid para la verificación de las titulaciones oficiales<sup>10</sup>, las competencias son:

“Facultar para la utilización y aplicación de la valoración diagnóstica, el pronóstico, el tratamiento y la resolución de los problemas sociales, aplicando una metodología específica de la intervención social micro y macro, y capacitar para planificar, programar, proyectar, aplicar, coordinar y evaluar servicios y políticas sociales.

El ejercicio profesional conlleva el desarrollo de funciones diversas: información y orientación, prevención, asistencial, de planificación, formativa, de promoción e inserción social, **de mediación**, de supervisión, de evaluación, gerencial, de investigación y coordinación.

Competencias específicas.

- Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias estableciendo una buena relación profesional al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.
- Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
- Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.

---

<sup>10</sup> Ver en:

<http://trabajosocial.sitios.uva.es/sites/trabajosocial.sitios.uva.es/files/UVaGradoTrabajoSocial23032010V4.pdf>



- Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados y trabajar con los comportamientos que representan un riesgo para el sistema cliente identificando y evaluando las situaciones y circunstancias que configuran dicho comportamiento y elaborando estrategias de modificación de los mismos.
- Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.
- Preparar, producir, implementar y evaluar los planes de intervención con el sistema cliente y los colegas profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.
- Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
- Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.
- Analizar y sistematizar la información que proporciona el trabajo cotidiano como soporte para revisar y mejorar las estrategias profesionales.
- Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
- Contribuir a la administración de recursos y servicios colaborando con los procedimientos implicados en su obtención, supervisando su eficacia y asegurando su calidad.



- Gestionar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
- Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinares y «multiorganizativos» con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines, objetivos y tiempo de duración de los mismos.
- Participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social.
- Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.
- Trabajar dentro de estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y asegurar el propio desarrollo profesional utilizando la asertividad profesional para justificar las propias decisiones, reflexionando críticamente sobre las mismas y utilizando la supervisión como medio de responder a las necesidades de desarrollo profesional.
- Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados.
- Contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan.”

Por lo tanto, podemos afirmar que los trabajadores sociales reciben la formación necesaria, tanto teórica como práctica para la intervención con las personas y sus relaciones, que le capacitan para ser el profesional idóneo en la resolución de conflictos familiares mediante la mediación. Son el profesional perfecto para acompañar en el proceso de mediación a las familias en las que existan conflictos y necesidades que no se pueden resolver con sus propios recursos, y así evitar un proceso judicial que afectará a ambas partes.



### **3.4. Propuesta para la mediación familiar en los Servicios Sociales de Castilla y León**

El centro donde realice mis practicas académicas fue un Centro de Acción Social (CEAS)<sup>11</sup>, los cuales son la unidad básica de atención a la población en materia de Servicios Sociales en Castilla y León y cuya finalidad es proporcionar la adecuada cobertura de las necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, para promover la autonomía y el bienestar de las personas y asegurar su derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida. En este centro se ofrecen servicios como:

- Información y orientación.
- Apoyo a familias.
- Animación comunitaria.

El sistema de servicios sociales de Valladolid, se organiza territorialmente en tres niveles; el primer nivel, las zonas de acción social, el segundo nivel, áreas de acción social, y tercer nivel, las divisiones territoriales cuya creación se justifique por razón de necesidades específicas. El territorio de Valladolid se puede dividir en 4 zonas de acción social.

Durante el año que estuve de practicas pude observar que un gran número de usuarios vienen demandando ayuda de forma expresa por algún conflicto familiar, y en otras ocasiones, se detecta el conflicto durante la entrevista o durante la intervención por otra problemática. Los problemas a los que hago referencia son muy variados, desde conflictos entre pareja, entre pareja y los hijos, entre hermanos, con los padres cuando son mayores, este ultimo es el problema más habitual en el CEAS donde realice mis practicas debido al gran número de personas mayores en la zona.

---

<sup>11</sup> Ver en: <http://www.valladolid.es/es/ciudad/servicios-sociales/servicios/centros-accion-social-ceas>

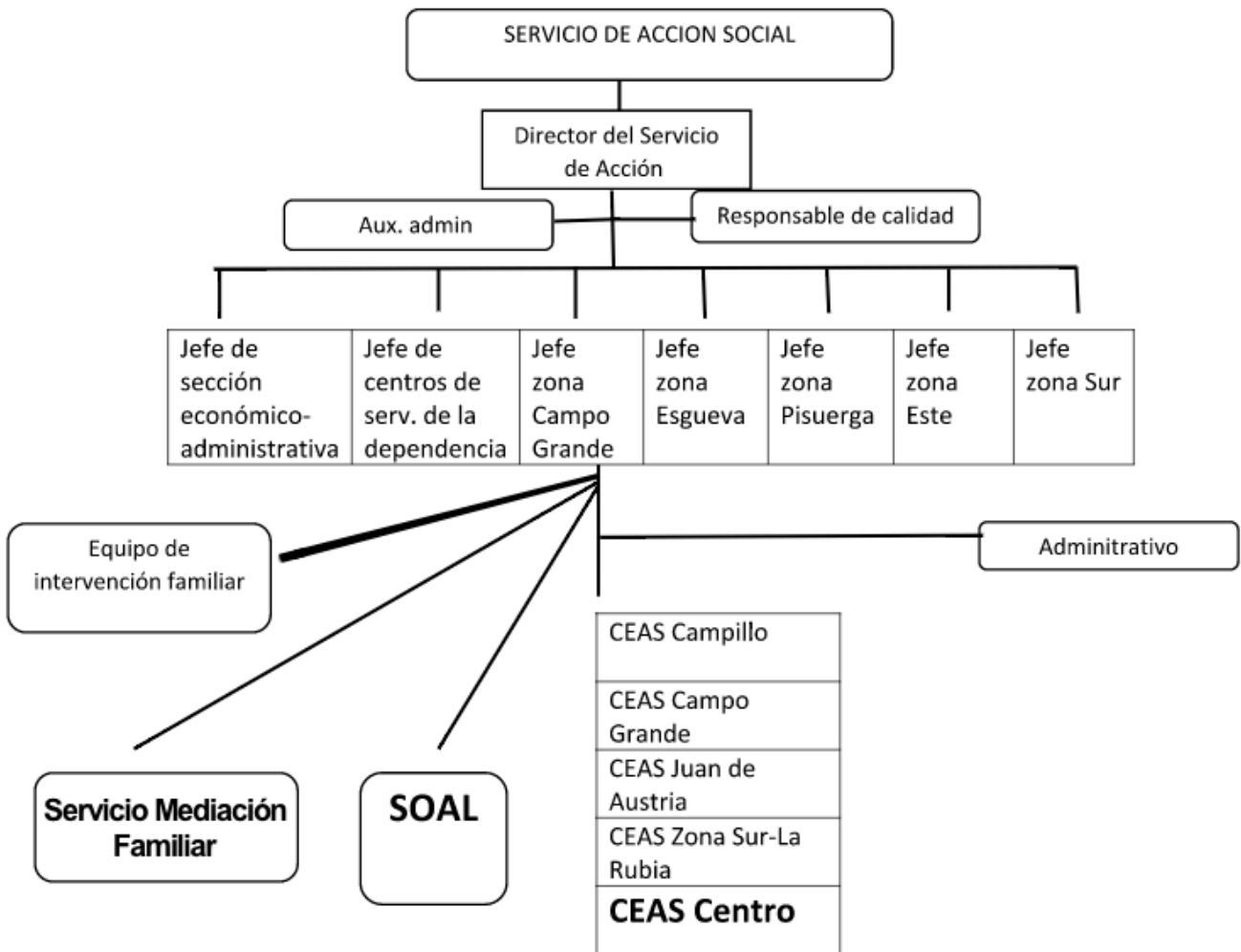


La trabajadora social se enfrentaba a estas situaciones en una entrevista, delimitadas a 20 minutos, por lo cual no tenía mucho “margen” de actuación, por lo que se limitaba a concertar otra entrevista para escuchar a la persona usuaria e intentar ayudar en el proceso del conflicto, o incluso no profundizaba en el problema ante la falta de recursos para estas situaciones.

En estos procesos de conflictos familiares, las partes quieren continuar la relación, por eso como afirma Haynes y Haynes (1997) “es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no avizoran ninguna futura relación”. Por ese motivo, mi propuesta es la siguiente:

- Crear un servicio de apoyo a los CEAS, estructurado por Zonas de Acción Social, de mediación familiar. Sería un servicio de mediación familiar al cual los trabajadores sociales de CEAS pueden derivar los casos que les llegan.  
La estructura que propongo para este servicio sería similar a la que actualmente tienen el SOAL, es decir, distribuido por Zonas de Acción Social y no por CEAS.
- Según mi criterio, cuando un trabajador se encuentre con procesos de conflictos familiares, podría informar a los usuarios de la posibilidad de acudir, junto con la persona que tiene el conflicto, a un proceso de mediación familiar con este nuevo recurso para los CEAS.

A continuación muestro un organigrama para comprobar donde se ubicaría el Servicio de Mediación Familiar.





## CONCLUSIONES

---

Después del estudio de toda la información recabada para este trabajo de fin de grado, adquiriendo una gran amplitud de conocimientos sobre la mediación familiar en Castilla y León, así como sobre el papel del trabajador social en este proceso de resolución de conflictos, procedemos a exponer las siguientes conclusiones:

**PRIMERA.-** La mediación familiar es un proceso de resolución de conflictos que cada vez se aplica más en España, siendo las comunidades autónomas las que han regulado esta materia con sus respectivas leyes. Este es un proceso más beneficioso que la vía judicial por sus características, explicadas anteriormente, como son la voluntariedad, el control de las partes sobre el proceso o la colaboración entre las partes por ejemplo. El trabajo social concibe la mediación como una oportunidad para el cambio y la mejora.

**SEGUNDA.-** Los trabajadores sociales reciben la formación necesaria, tanto teórica como práctica para la intervención con las personas y sus relaciones, que le capacitan tanto para ser el profesional idóneo en la resolución de conflictos familiares mediante la mediación. Los trabajadores sociales pueden ser la persona perfecta para acompañar en el proceso de mediación a las familias en las que existan conflictos y necesidades que no se pueden resolver con sus propios recursos, y así evitar un proceso judicial que afectará a ambas partes.

**TERCERA.-** Como se ha explicado anteriormente el trabajador social puede ser el profesional idóneo para llevar a cabo el proceso de mediación familiar. En la última década este proceso de resolución de conflictos ha experimentado un gran auge, siendo necesario nuevos mediadores que lleven a cabo este proceso, por lo que es un nuevo ámbito profesional que se abre de lleno a los trabajadores sociales.



**CUARTA.-** Son escasos los recursos de resolución de conflictos que se ofrecen desde la Comunidad de Castilla y León, lo que hace necesario un nuevo sistema de mediación familiar implantado en los CEAS de la Comunidad, más cerca de los ciudadanos y por lo tanto más conocidos y más accesibles.

Para finalizar, me gustaría que este trabajo fuera el comienzo de nuevas corrientes de investigación sobre el papel del trabajador social como profesional de referencia en mediaciones familiares, fomentando este proceso como la mejor alternativa a la vía judicial. .

***“Cambiar una situación involucrando a los sujetos”***





## BIBLIOGRAFIA

---

- Berasaluze, A. & Olalde A. (2004) . Como mediamos en Trabajo Social. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.
- Bush, R. & Folger, J. (1996). *La Promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.* Barcelona: Granica.
- 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. (BOE núm. 136, de 24 de mayo de 2008)
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2008). *Principios rectores para la práctica de la mediación.* Madrid
- Comisión Intercolegial de Mediación. (2014). *Código de conductas.* Madrid: Consejo General de Trabajo Social. Recuperado de: [http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/codigo\\_conducta\\_fin al%281%29.pdf](http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/codigo_conducta_final%281%29.pdf)
- Constitución Española. (BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978)
- Fisher, R., Ury, W. & Patton, B. (2002). *Obtenga el Sí. El Arte de Negociar sin Ceder.* Barcelona: Gestión 2000.
- Folberg, J. & Taylor, A. (1997). *Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio.* México: Limusa.
- García, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia.* Madrid: Reus.



- Haynes, J. & Charlesworth, S. (1996). *The fundamentals of family mediation*. Australia: Federation Press.
- Haynes, J. & Haynes, G. (1997). *La mediación en el divorcio*. Buenos Aires: Granica.
- Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Castilla y León. (BOE núm. 288, de 1 de diciembre de 2007)
- *Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León*. (BOE núm. 105, de 3 de mayo de 2006)
- Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012)
- Consejo General del Poder Judicial. (2014). Informe órganos que sobrepasan el 150% de la carga de trabajo. Madrid
- Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. México: Paidós.
- Munduate, L. & Martínez, J. M. (2004). *Conflicto y negociación*. Madrid: Eudema
- Parkinson, Lisa. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Pastor, E. (2014). La Mediación como servicio público de la administración local en las sociedades relacionales contemporáneas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, vol. 10 (1), 3-27.
- Pastor, X. Morillas, J. Peris, C. Moreno, L. & Crespo, A.(2005). *Guía práctica de la gestión de conflictos en el tejido asociativo*. Barcelona: Editorial



- Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE núm. 310, de 6 de julio de 2013)
- Recomendación Nº R (98)1 del comité de ministros a los estados miembros sobre la mediación familiar. Consejo de Ministros, 21 de enero de 1998.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rondon, L. M. & García-Longoria, M. (2012). *Mediación una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social*. Álava: Universidad de Álava.
- Kilman, T. (1974). *Gestión de conflictos. En Estilos de afrontamientos del conflicto*. España: Paidós.
- Serrano, G. (1996). ¿Qué dice la investigación científica sobre la mediación?. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado de:<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol2/arti2.htm>
- Smith, E. & Mackie, D. (1995). *Social psychology*. Nueva York: Worth Publishers.
- Suares M. (1996). *Mediación conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Van de Vliert, E. (1985). Escalative lintervention in smallgroyp conflicts. The Jounal of Applied Behavioral Science. 01, 19-36
- Villaluenga, L. (2006). *Mediacion en conclictos familiares: una construcción desde el Derecho de Familia*. Barcelona: Reus
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.



EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR FAMILIAR EN CASTILLA Y LEÓN  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

---

- VV.AA (2004). Pioneros del Trabajo Social, una apuesta por descubrirlos.  
Exposiciones bibliográfica. Huelva: Universidad de Huelva.



ANEXO 1 CUADRO COMPARATIVO DE VÍAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Sistemas de resolución de conflictos				
Características	Juicio	Arbitraje	Mediación	Negociación
Voluntario/ involuntario	Involuntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario
Obligatorio / no obligatorio	Obligatorio; sujeto a apelación	Obligatorio; sujeto a revisión	Si hay acuerdo, se puede hacer ejecutable como un contrato	Si hay acuerdo, se puede hacer ejecutable como un contrato
Tercera parte	Impuesta, decisoria y a menudo no especializada en la materia del conflicto	Decisoria, parcialmente seleccionada, a menudo experta en la materia del conflicto	Escogida con funciones de facilitación	No hay tercera parte
Grado de formalidad	Formalizado y altamente estructurado por normas rígidas predeterminadas	Menos formal; las reglas de procedimiento y la ley sustantiva pueden ser establecidas por las partes	Generalmente informal y no estructurado	Generalmente informal y no estructurado
Naturaleza del procedimiento	Oportunidad de cada parte para presentar pruebas y argumentos	Oportunidad de cada parte para presentar pruebas y argumentos	Ilimitada presentación de evidencias, argumentos e intereses	Ilimitada presentación de evidencias, argumentos e intereses
Resultado	Decisión basada en principios y en opiniones razonadas	A veces, decisión basada en principios y en opiniones razonadas; otras veces, un compromiso sin opinión	Acuerdo mutuamente aceptado	Acuerdo mutuamente aceptado
Privado/público	Público	Privado, a menos que haga falta una revisión judicial	Privado	Privado



ANEXO 2: MODELOS DE MEDIACION: CUADRO RESUMEN

ASPECTOS	MODELO TRANSFORMATIVO	MODELO TRADICIONAL	MODELO CIRCULAR NARRATIVO
<b>AUTOR</b>	Bush y Folder	Fisher y Ury	Sara Cobb
<b>META</b>	Modificar la relación entre las partes	Negociación colaborativa asesora por el mediador	Crear una nueva historia
<b>BASES</b>	Centrado en los aspectos relacionales del conflicto.	Negociación bilateral	Principios sistémicos y de la comunicación.
<b>METODO</b>	Revalorización y Reconocimiento de las partes.	Preguntas abiertas y flexibles. Comunicación lineal y la interacción.	Revalorización de las partes mediante la comunicación de causalidad circular.
<b>OBJETIVOS</b>	Responsabilizar a las partes	Poner de manifiesto el conflicto. Centrarse en el futuro. Anular las emociones negativas.	Conseguir que las partes reflexionen. Manejar los conflictos. Convertir un proceso negativo en positivo.
<b>CONCEPCION DEL ACUERDO</b>	El acuerdo no es lo más importante, si la gestión y transformación de los conflictos	El acuerdo es esencial ya que así se alcanza el éxito.	Los acuerdos son circunstanciales, lo importante es mejorar las relaciones



ANEXO 3: EJEMPLO ACTA DE MEDIACION FAMILIAR (Ley Castilla y León).

## ANEXO II A

PERSONAS UNIDAS POR VÍNCULO MATRIMONIAL

PERSONAS QUE FORMAN UNA UNIÓN DE HECHO INSCRITA O REGISTRADA

PERSONAS QUE FORMAN UNA UNIÓN DE HECHO NO INSCRITA O REGISTRADA

**MEDIADOR/A:**

**Nº REGISTRO:**

MEDIACIÓN GRATUITA

NO

SI

- Sexo (Indicar V:Varón, M:Mujer) .....

- Edad <sup>1)</sup> .....

- Nivel de estudios <sup>2)</sup> .....

- Nivel económico de la unidad familiar (si conviven) <sup>3)</sup> .....

- Nivel económico correspondiente a cada persona mediada (si no conviven) <sup>3)</sup> ...

- Número de hijos .....



- Edades de los hijos .....

- Localidad y provincia de residencia .....

1) Poner en cada casilla el número de años de cada una de las partes

2) Primarios (P), Medios (M), Superiores (S)

3) Hasta 9.000 € anuales (A) De 9.001 € a 25.000€ anuales (B)

### LA MEDIACIÓN SE REALIZA:

• Previa al proceso judicial

• Intraprocesal

Especificar si es proceso de: nulidad  separación  o divorcio

• Posterior al proceso judicial

Especificar si es proceso de: nulidad  separación  o divorcio

### Conflictos relativos a:

### Acuerdos alcanzados:

- |                                    |                          |                          |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Pensiones                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Vivienda                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Liquidación de Régimen Económico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Guarda y Custodia de los hijos   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Régimen de Visitas               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- Uso del Ajuar
- Aspectos Psicológicos
- Aspectos Sanitarios
- Aspectos Educativos
- Otros .....

**INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

Fecha de Inicio:  (día/mes/año)

Fecha finalización:  (día/mes/año)

**NUMERO DE SESIONES:**

La mediación ha finalizado por (señalar lo que proceda):

- Las partes han llegado a acuerdos
- Todas o alguna de las personas desisten
- El mediador considera que no se cumplirán los objetivos de la mediación
- Otras circunstancias.....



OTROS DATOS DE LAS PERSONAS MEDIADAS:

¿Había convivencia antes del conflicto entre las partes mediadas? SI  NO

¿Durante cuánto tiempo? .....

¿Se mantiene la convivencia después del conflicto? SI  NO

Tiempo de convivencia de la pareja .....

Fueron derivados a mediación por: .....

## ANEXO II B

**CONFLICTOS ENTRE PERSONAS, QUE NO CONSTITUYEN MATRIMONIO O UNIÓN DE HECHO, UNIDAS POR CUALQUIER RELACIÓN DE PARENTESCO**

**MEDIADOR/A:**

**Nº REGISTRO:**

ESPECIFICAR TIPO DE CONFLICTOS:

.....  
.....

Edad de cada parte <sup>1)</sup> .....

Nivel de estudios <sup>2)</sup> .....

Nivel económico correspondiente a la unidad familiar de cada persona mediada <sup>3)</sup>

1) Poner en cada casilla el número de años de cada una de las partes

2) Primarios (P), Medios (M), Superiores (S)

3) Hasta 9.000 € anuales (A) De 9.001 € a 25.000€ anuales (B)

Parentesco entre las partes .....

.....

**LA MEDIACIÓN SE REALIZA:**

- Previa al proceso judicial

- Intraprocesal
- Posterior al proceso judicial

**INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**Fecha de Inicio:  (día/mes/año)Fecha finalización:  (día/mes/año)**NÚMERO DE SESIONES:** 

La mediación ha finalizado por (señalar lo que proceda):

- Las partes han llegado a acuerdos
- Todas o alguna de las personas desisten
- El mediador considera que no se cumplirán los objetivos de la mediación
- Otras circunstancias.....

**ACUERDOS ALCANZADOS:**

.....  
.....  
.....  
.....



ANEXO 4: CUADRO COMPARATIVO: MEDIACIÓN FAMILIAR VS VÍA CONTENCIOSA.

<b>Mediación familiar</b>	<b>Vía contenciosa</b>
GANADOR-GANADOR	GANADOR-PERDEDOR
VOLUNTARIA	COACCIONADA
COLABORACION	ENFRENTAMIENTO
BAJO COSTE	ALTO COSTE
CORTA DURACION	LARGA DURACION
ACUERDO CONFIDENCIAL	ACUERDO PUBLICO
FLEXIBLE	RIGIDO



ANEXO 5: AUMENTO DERIVACION A MEDIACION FAMILIAR (MALAGA)

<b>Juzgados de 1ª Instancia (Familia)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Citados a sesión informativa	202	240	284	359	329
No acuden	51	58	54	86	98
Acuden	151	182	246	273	231
Derivados a Mediación	92	103	120	117	142
Finalizados con acuerdo en mediación	32	30	35	52	42
En trámite al final del año	10	15	20	24	18