



---

# **Universidad de Valladolid**

## **Aproximación a la Mediación desde la perspectiva del Trabajo Social**

**Autor:** Antonio Arroyo Manzano..

**Tutora:** M<sup>a</sup> Félix Rivas Antón

Grado en Trabajo Social.

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL UNIVERSIDAD DE  
VALLADOLID CURSO 2015 - 2016

## **Resumen**

La *mediación* se inscribe dentro de las modalidades alternativas a la resolución de conflictos (ADR). Su fin radica en que ambas partes del proceso sean las que determinen las cláusulas de su acuerdo resolutorio sobre la problemática por la que han acudido al servicio, con la cooperación y ayuda del profesional o profesionales de *mediación*.

La *mediación* es una competencia profesional implícita del *trabajo social* en cualquier ámbito. Este trabajo se va enfocar en la *mediación*, que requiere de una titulación que habilite su ejercicio profesional que se adapta al *perfil* del *trabajador social*.

La *mediación* ha estado presente en todos los tiempos y culturas pero en este trabajo se centra en la *mediación* tanto como una competencia transversal como una disciplina reglada normativamente más dentro del cometido del *Trabajo Social*.

Los resultados de la *mediación* , dependen en gran medida del mediador y de su administración de las problemáticas que de las estrategias, métodos y técnicas que se suelen aplicar, es por ello que la presencia del *trabajador social* actuando de *mediador* puede aportar una experiencia , capacidades y conocimientos diferentes al de otros profesionales partiendo de las capacidades no exclusivamente en insuficiencias y dificultades , empoderando así al individuo.

**Palabras clave:** *Mediación, Trabajo social, Trabajador social, perfil*

**ABSTRACT**

Mediation is part of alternative methods to dispute resolution (ADR). Its purpose is that both parts of the process are those determined by the terms of their settlement agreement on the issue by who attended the service, with the cooperation and assistance of professional or professional mediation.

Mediation is an implicit professional competence of social work in any field. This work will focus on mediation, which requires a qualification that enable their professional practice that suits the social worker profile.

Mediation has been present in all ages and cultures but in this work focuses on mediation as well as a cross-discipline competition as a regulated normatively more within the remit of Social Work.

The results of mediation, depend largely on the mediator and administration of the problems that strategies, methods and techniques that are usually applied, which is why the presence of the social worker acting as a mediator can provide an experience, capabilities and different to other professionals based on the capabilities not only in shortcomings and difficulties, thus empowering the individual knowledge.

**Keywords:** *Mediation, Social Work, Social Worker, profile*

## **Índice General:**

0.-Introducción

1.- El conflicto

1.1 concepto

1.2 El problema del conflicto

2.- Métodos alternativos de resolución de conflictos

3.-Mediación

3.1 Concepto

3.2 Principios básicos

3.3 Tipos de mediación

3.4 Modelos de mediación según distintas escuelas y autores

3.5 La figura del mediador

3.6-. Perfil del mediador: competencia del trabajador social.

3.6.1 Normativa que ampara al Trabajador Social como mediador

4.- Mediación como proceso reglado

4.1 Civil y mercantil

4.2 Mediación penal con menores infractores

4.2.1 Proceso de mediación penal con menores infractores

4.3 Mediación Familiar

4.3.1. Modelo de mediación en el ámbito de derecho de Familia

4.3.2 Proceso de mediación familiar

5.- Diferentes valoraciones a considerar en la mediación familiar

5.1 Objetivos de la mediación familiar y ámbitos de intervención

5.2 Mediación, maternidad, paternidad y menores

5.3 Mediación y vivienda familia

5.4 Mediación en la ruptura de relación

5.5 Mediación y violencia domestica

5.6 Mediación y crisis intergeneracional

6.-Conclusiones

7.- Anexos

### **Introducción**

Este documento recoge el trabajo de fin de grado Trabajo Social que corresponde a la temática: “La mediación desde la perspectiva del Trabajo Social”.

El ser humano es un ser social, y como tal desde sus orígenes ha tendido a vivir en comunidades de dimensiones más o menos grandes debiéndose relacionar con sus iguales y es en este entorno donde surgen los problemas y conflictos.

La clave reside en nuestro posicionamiento ante dichos conflictos y en cómo gestionamos las condiciones conflictivas para lograr experiencias enriquecedoras y no malas vivencias y resultados como hasta recientemente se pensaba que solo se podía lograr de ellas. Aquí, entran en juego las metodologías que conocemos hasta el momento con las que poder abordar el conflicto.

Tradicionalmente las formas de solucionar los conflictos entran dentro de la justicia tradicional que es una vía menos favorecedora para las partes implicadas ya que se centran en el castigo, culpabilidad, aleccionando al infractor, denunciándolo y sin tener en cuenta las necesidades de las partes afectadas.

Dentro del modelo de métodos alternativos de resolución de conflictos, encontramos la mediación, entendida como un proceso de resolución de conflictos en el cual las personas participan en la solución de sus controversias de manera voluntaria mediante la colaboración y con la ayuda de un tercero imparcial y neutral llamado mediador. En este proceso ambas partes empatizan en gran medida ya que el acuerdo que toman a través del diálogo y su control estará enfocado a sus intereses, pudiendo proponer soluciones flexibles que darán lugar a que el índice de cumplimiento sea más alto que en otros procesos.

Con el procedimiento de mediación se pretenden alcanzar diversos objetivos entre los que se encuentran los citados a continuación:

- Evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso.
- Favorecer el que las partes tomen decisiones de forma consensuada y responsable en lugar de delegar en terceros en un clima de respeto y colaboración.
- Facilitar la readaptación a los cambios de circunstancias.
- Mejorar la comunicación.
- Promover la transformación de actitudes personales.
- Reducir la irracionalidad.
- Reducir la hostilidad estableciendo una comunicación eficaz.

- Ayudar a las partes a comprender las necesidades e intereses del otro.
- Plantear y aclarar cuestiones que no han recibido la atención necesaria.
- Ayudar a las personas a entender y comunicar nuevas ideas.
- Restablecer la comunicación entre dos partes en conflicto.
- Reformular las propuestas en términos más aceptables.
- Conseguir soluciones aceptadas por las partes según su situación e intereses.
- Moderar las exigencias irrealistas de las partes.

### **1.-El conflicto**

#### **Introducción**

La existencia del conflicto es evidente en todos los ámbitos de la vida, y más en momentos de crisis, de diversas ideas y pensamientos, es preciso conocer más a fondo su significado y abordarlo de la mejor manera posible pero, sin el fin de erradicarlo ya que, además de ser ineludible por resultar propio de las relaciones sociales, puede ser positivo generando aprendizaje y desarrollo.

#### **1.1.- Concepto**

La base de muchos conflictos se puede encontrar en la deficiente comunicación. Cuando un individuo interpreta mal lo que otro ha querido decir y su reacción es la de defenderse por la "supuesta ofensa", esto hace que la tensión del conflicto aumente y se hace más dificultosa la resolución de éste. En cambio, si las dos personas en conflicto pudiesen establecer una comunicación clara, haciéndose entender, podrían descubrir que en realidad no hay una problemática o si existe ésta es de fácil solución. Aún en el caso del supuesto de una problemática importante, una comunicación de calidad ayuda a ambas partes para que trabajen unidas para hallar remedios que satisfagan a ambas. Por lo tanto, tal y como expone Soares (1996), la comunicación es un elemento importante en los conflictos, porque:

- a) Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- b) Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

Sería interesante hablar del conflicto y la importancia que tiene en el proceso de mediación. Se va intentar seguir a algunos investigadores como Dahrendorf, Vinyamata, Torrego, Alzate y Thomas entre otros. De esta manera se consigue visualizar de una manera universal el conflicto.

Siguiendo a Munduate y Martínez (1998) se entiende el conflicto como situaciones en las que se producen enfrentamientos o desacuerdos entre personas o grupos en los que intervienen sus intereses y valores que hacen que posean objetivos disconformes

o que su percepción sobre ellos sea de incompatibilidad, entendiendo que juegan un papel importante las emociones y sentimientos de las partes. El resultado de la gestión del conflicto dará lugar a que se deterioren las relaciones o por otra parte que se refuercen y mejoren.

Para Alzate (1998) el conflicto es una conducta cuya observación es fácil de experimentar y su único objetivo es provocar daño. Sin embargo el conflicto se puede entender como más abstracto y éste a la vez puede derivar en violencia, sin embargo, hay una tensión y energía que también cabe la posibilidad de que acabe en paz.

De Bono (1999) entiende la importancia que tiene aprender a pensar desde ambas perspectivas y así poder evaluar en su totalidad la situación a tratar y poder intervenir con toda la información posible.

De acuerdo con Torrego (2003, p.34) el conflicto es una situación en la que dos o varias partes por la incomprensión que existe entre sus intereses, posturas, deseos, *"donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir deteriorada o robustecida en función de cómo sea el proceso de resolución de conflicto"*.

Según Vinyamata (1999) un conflicto tiene varias posibilidades y si no sabemos afrontarlo se puede convertir en violento y destructivo pero sin embargo si aprendemos a gestionarlo puede ser beneficioso y positivo.

Para Dahrendorf (1957,p.65), el conflicto *"produce ruptura o cambio"*, y de acuerdo con Sorel, *"mediante el conflicto se evita la osificación del sistema, llevándolo a la innovación y a la creatividad"*

El conflicto está relacionado con el cambio, este cambio podría ser lento, duradero o estimular cambios profundos y sustanciales. Está culturalmente compuesto de connotaciones negativas, por el tipo de vinculación que tenga el grupo, sus motivaciones y su comunicación puede darle a la solución del conflicto una visión positiva, porque es parte integral del sistema, no es característico de grupos mal cohesionados o de relaciones patológicas, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, únicamente será destructivo o constructivo atendiendo al tipo de relación y comunicación que tenga cada grupo.

Un conflicto no es malo por sí mismo. El conflicto es el desarrollo de un proceso, que se va construyendo por una, dos o más partes en desacuerdo y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace, y va creando un "canal", algo así, como una pauta de interacción.

Para Farre (2004, p.312) , el conflicto se caracteriza por su naturaleza cambiante, se ponen en común distintos puntos de vista, visiones, referencias y los intereses que están opuestos en cada parte implicada . Este investigador afirma que *"por negativo que sea el conflicto, la resolución de conflictos mantiene que, como la guerra, la paz también es un arte"*.



Si seguimos a Pruitt y Rubin (1986, citado en Alzate, 2003), un conflicto es un proceso relacional, con origen, desarrollo y desenlace. Se construye por las partes enfrentadas.

El origen del conflicto está en la percepción de las divergencias entre las necesidades, intereses o valores, por competencia o falta de recursos de las partes en conflicto. Esto quiere decir que un bando va con la idea de que el otro está preparado para obstaculizar e incluso si llegase el momento para hacer daño, esto implica desarmonía, antagonismo y pugna (Moore, 1995 y Funnes y Saint-Mezard, 2001).

Siguiendo a Van de Vliert, (1985) una situación conflictiva puede ser positiva en tres aspectos:

a - El conflicto es un medio para conseguir un cambio, transforma estructuras de poder y actitudes arraigadas que generan tensiones.

b - El conflicto produce una cohesión del grupo cuando se enfrenta a otros grupos, porque aumenta la identificación y solidaridad entre los miembros intragrupal.

c - El conflicto produce tensiones, y esto da lugar a que se ponga en marcha la creatividad favoreciéndose la crítica, y se evita así el conformismo desmotivador.

El trabajador social actuando como mediador debe comprender estas oportunidades de cambio para avanzar en el entendimiento de los conflictos y conseguir llegar a convenios, por ello se demanda de alguien imparcial, que no esté ni implicado en el conflicto ni con las partes que estén enfrentadas. El mediador tiene que empatizar con las partes, y estas tienen que empatizar a la vez entre ellas por medio de la comunicación; no hay que huir del conflicto sino al contrario canalizarlo lo más positivamente posible para las partes enfrentadas.

### **1.2 -El problema del conflicto:**

En la problemática del conflicto de acuerdo con Vallejo y Guillén (2010) se distinguen las siguientes cuestiones:

Los hechos:

Los datos hay que objetivarlos y evaluarlos y una vez así se puede diferenciar los hechos de las interrelaciones. El objetivo principal en la mediación es regenerar la relación entre las partes para conseguir acercarlas y que asuman un compromiso de mutuo acuerdo.

- Conflictos de relación/ comunicación:

Cada parte observa el conflicto desde una perspectiva, ya que cada uno lo asume de una manera y está influido por diversos aspectos y que por medio de la comunicación se tiene el compromiso de aumentar la comprensión y la empatía de las partes enfrentadas.

- Conflictos de intereses/necesidades:

El trabajador social actuando de mediador tiene que lograr la satisfacción de ambas partes en sus intereses y en sus necesidades. Se distinguen los conflictos por recursos, a los que hace referencia todo lo que implica tener, poseer y /o acceder a algo. Por otro lado, los conflictos por actividades, que determinan como realizar tareas y actividades.

- Conflictos por preferencias de valores y creencias:

El mediador tendrá la tarea de encontrar valores comunes en la relación para así facilitar el proceso de mediación. Los puntos en común deben ser tomados como elementos positivos y facilitadores para lograr establecer compromisos y acercar la posición de las partes.

## **2.-Métodos alternativos de Resolución de Conflictos**

### **Introducción**

Los métodos alternativos de resolución de conflictos tienen su origen en el principio de autonomía de la voluntad de los involucrados y estos es reconocido internacionalmente , como un derecho universal y sustento legal que se reconoce a nivel mundial y le concede una seguridad jurídica a sus resultados al hacerlos multidisciplinarios y multidimensional.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos como herramientas de paz que son, se hacen imprescindible para el desarrollo pleno y eficaz de una cultura de la no violencia y la solución de conflictos.

La cultura entendida como una construcción social y humana a lo largo de su historia y una de sus características principales es que se aprende a través de los procesos de socialización y la relación de cada individuo con el medio social y natural que se desenvuelve.

Esto nos permite prever que la universalidad de los principios en que se sostienen los métodos alternativos de resolución de conflictos y el reconocimiento de la necesidad de paz en el mundo permitirá su instrumentalización e implementación como una realidad latente e inapelable.

### **Arbitraje:**

Es el método más próximo al modelo judicial tradicional. Consiste en la designación de un tercer individuo imparcial que tiene poder de decisión en el conflicto, la desventaja es que una parte pierde, sin embargo en la mediación el modelo ideal es que ambas partes ganen. Además interviene un árbitro, que es el individuo que llega a la solución.

Las ventajas del arbitraje respecto a un juicio tradicional es que ambas partes son las que eligen a la persona que realizara el arbitraje, este individuo se le considera que es un experto del tema a debatir. El acuerdo es un contrato aceptado por las partes. El arbitraje como proceso es bastante menos costoso que un proceso judicial.

### **Negociación:**

La negociación es el método informal más utilizado, en muchas ocasiones de nuestra vida se utiliza la negociación para alcanzar a un acuerdo.

Es el método por el que ambas partes logran un acuerdo en relación a un tema o cuestión y de este compromiso surge una obligación. La diferencia con otros métodos de resolución de conflictos es que la negociación es un método en el que las partes son las protagonistas principales, no precisan la cooperación de una tercera persona que dirija el proceso. Las partes logran un compromiso a cambio de una promesa.

Como particularidad se puede destacar que la negociación no tiene reglas preestablecidas, son las partes implicadas las que las establecen y la interacción es más fluida que en otros métodos de resolución de conflictos. Se precisa de una estrategia y establecer la parte o partes que deseamos ceder para llegar a un acuerdo, es decir, la negociación se debe dar en relaciones lo más horizontales posible.

Tipos de negociación dependiendo del resultado:

- Ganar- ganar. Las dos partes ganan en la resolución a través de la cooperación mutua. La resolución ideal daría como resultado esta opción.
- Ganar- perder. Una parte cede a favor de lograr un acuerdo.
- Perder- perder. Es la peor de las posibilidades posibles, en la que ambas partes deben ceder o salir perdiendo con el acuerdo obtenido.

Las personas que negocian tienen que ser poseedoras de empatía en relación con las personas con las que colaboran, han de pensar que afrontan una situación problemática, que no se debe tomar de manera personal, hay que realizar una escucha activa y examinar para que no quede lugar a dudas, se deben identificar las partes conflictivas a debatir, entendiendo lo que cada parte quiere conseguir, y los puntos a favor de las partes. El negociador tendrá que respetar las posturas de las partes, entendiendo que esta puede concluir en cualquier instante, pero intentando, en este caso, ayudar a que se reinicie. También debe saber cuándo se ha alcanzado un acuerdo favorable para retirarse.

### **Conciliación:**

La conciliación es un proceso judicial, a diferencia de otros métodos de resolución de conflictos y las partes coincidentes con otros métodos es el apoyo de una tercera persona para lograr el acuerdo, es un proceso que fomenta el acuerdo mutuo mediante el diálogo, es un método rápido, confidencial y más económico que un proceso judicial, la ventaja principal es que favorece a las dos partes e intenta buscar soluciones que favorezcan a ambas partes y puntos en los que las partes puedan ceder para inducir un acercamiento

La conciliación es el método de resolución de conflictos, más utilizado para resolver conflictos laborales. Es un procedimiento en el que las partes utilizan una tercera

persona que no dicta un juicio, pero facilita respuestas o alternativas para alcanzar una solución satisfactoria.

En este método las partes se apoyan en una tercera persona y conceden parte del poder al proceso de resolución para resolver el conflicto. El objetivo final de la conciliación es llegar a un acuerdo, que este dentro de los límites que las propias leyes plantean.

Hay diversas diferencias entre entender los conflictos positivamente y como fuente de oportunidades, para llegar al entendimiento mutuo y la concepción negativa y perspectiva de éstos como fuente de disputas y enfrentamientos. La justicia tradicional presume de tener una larga trayectoria y puede ser un buen método para otra tipología de conflictos.

### **Mediación**

La mediación es un procedimiento no adversarial de cooperación comunicativa en el que las dos partes enfrentadas buscan una solución pacífica para lograr un acuerdo entre sus intereses con la ayuda de la figura del mediador que facilitara el entendimiento de ambas por medio de sus habilidades sociales y comunicativas.

Esto queremos que sirva como breve introducción, ya que, la mediación como es el tema de este proyecto lo vamos a tratar con más profundidad a continuación.

## **3.-Mediación**

El conflicto es una parte inherente de la mediación, es decir, para que se produzca cualquier tipo de mediación debe darse un conflicto, si no hubiera conflicto no habría razón o motivo por el que poner en marcha la mediación, por ello, hemos vislumbrado en qué consisten los conflictos, que elementos los caracterizan, algunas de las áreas de conocimientos que los estudian...etc.

La cuestión reside en cómo nos posicionamos ante estos conflictos y en cómo gestionamos las situaciones conflictivas para lograr buenos frutos y no amargas experiencias y resultados como hasta hace poco se pensaba que solo se podía lograr de ellas. Aquí, entran en juego las estrategias o métodos que conocemos hasta el momento con las que poder abordar el conflicto. Aunque he mencionado las más utilizadas hoy en día, de todas ellas me especificaré en la mediación como opción para resolver los conflictos.

### **3.1.-Concepto General**

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo que satisfaga a los dos. Es un proceso alternativo a los canales legales o convencionales de resolución de conflictos, este método motiva

a la búsqueda de soluciones que compensen las necesidades de las partes. Esta solución no es asignada por terceras personas, así como en el caso de jueces o árbitros, ya que esta es creada por las partes (Rozenblum, 1998)

Si por algo se caracteriza el proceso de mediación es porque es una negociación cooperativa, ya que promueve la solución en la que las partes ganan u obtienen un beneficio. Es por este motivo por el cual se la tiene considerada como una vía no adversarial, puesto que evita la postura dual de ganador-perdedor. Es también por esta característica por la que es un proceso ideal para el tipo de situación conflictiva en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002).

Es necesario que las partes estén motivadas, si queremos que el proceso de mediación sea posible ya que deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, es imprescindible también el respeto mutuo durante y posteriormente al proceso, y respetar los pactos que se alcancen, esta situación ocurre con un alto índice de desempeño (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002).

Vinyamata, E. (2003, p. 17) define la mediación como *“ el proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.”*

Según Márquez A. (p. 85) la mediación es *“un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos cuyo propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos de tiempo, dinero y esfuerzo que implicaría un proceso judicial”*.

Para Poyatos (2003, p. 89) *“La mediación es un proceso de resolución alternativa de conflictos, mediante el cual un profesional imparcial ayuda a las partes en disputa a llegar a un acuerdo para resolver voluntariamente el conflicto”*.

Renedo, M.J. (2013, p. 4), recoge la definición de Ziegler cuando dice que la mediación es *“un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda de un mediador neutral con el objeto de finalizar su conflicto”*.

La mediación es un procedimiento cuyo fin es solucionar diversos tipos de conflicto. *“La mediación es un mecanismo que plantea una vía alternativa a la judicial de resolución de disputas, que resulta menos traumática y facilita el cumplimiento de los acuerdos”*. (Mediavilla 2010, p. 9).

Para Torrego (2003, p.11) *“La mediación es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales .La solución no es impuesta por terceras personas, sino que es creada por las partes”*.

La comunicación es un mecanismo básico en la solución de conflictos, de hecho, se puede decir que el proceso de mediación se basa en que las partes del conflicto se

"armen" de unos recursos comunicativos de calidad para así poder favorecer la solución del conflicto.

A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto (Suarez, 1996).

Folberg, J. y Taylor, A. (1997) la entienden como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Carulla, P. (2001, p. 3) entiende que "la mediación, como alternativa a la controversia entre adversarios, aspira a cumplir diversas funciones, como manejar y/o resolver conflictos, negociar contratos y/o prevenir futuras situaciones de conflicto".

A la vista de estas definiciones se puede concluir que existen multitud de definiciones sobre el concepto de mediación y todas ellas aclaran una cuestión, consideran la mediación como un proceso de resolución extrajudicial de conflictos en la que la voluntariedad de las partes tiene un peso considerable al igual que la figura del mediador cuya misión no es solucionar el conflicto sino canalizar las inquietudes de ambos "bandos" y hacer que lleguen a un entendimiento mutuo. Tenemos que tener en cuenta que, aunque el mediador asume un papel relevante; éste no asume capacidad alguna de decisión ya que no propone soluciones sino que son las partes enfrentadas con la ayuda de éste las que identifican sus puntos en contra y las resuelven.

### **3.2. Principios Básicos de la Mediación**

A continuación se presentan los principios básicos de la mediación que se extraen de la Directiva 2008/52/CE. Estos principios son los siguientes:

- 1- VOLUNTARIEDAD. La mediación posee carácter voluntario para ambas partes. Tienen que aceptarla para que se realice.
- 2- IGUALDAD DE LAS PARTES. El mediador tiene que instaurar las garantías que la preserven, no pudiendo éste actuar en interés o perjuicio de las partes.
- 3- IMPARCIALIDAD. El mediador es imparcial, no toma parte en el proceso, no ayuda a tomar decisiones. Adopta un papel neutral en el conflicto. Dirigirá el proceso llevando las pautas en su desarrollo.
- 4- EFICACIA Y COMPETENCIA. La mediación se ejecutará sobre estas premisas. Los mediadores deben ser personas con conocimientos sobre la mediación, y tienen que estar formadas, garantizando así la calidad del servicio prestado.
- 5- CONFIDENCIALIDAD. Las sesiones de mediación se realizan a puerta cerrada, con la asistencia de las partes, sus representantes y el mediador. En la práctica las cláusulas

de confidencialidad son firmadas y se asumen por ambas partes. El mediador únicamente podría denunciar hechos que constituyan un delito y que por Ley se encuentre obligado a ello. Cuando se exponga en las sesiones de mediación no se repercutirá en el proceso si finalmente no se logra un acuerdo o bien éste es parcial. Ni mediadores, ni personas que participan en la mediación pueden ser obligados a declarar en un proceso judicial sobre la información derivada o relacionada con el proceso de mediación.

6- CARÁCTER EJECUTIVO DE LOS ACUERDOS de los resultados de la mediación, no siendo contrarios a Derecho. En la práctica estos compromisos se tienen que presentar ante el Juez a efectos de darles formalidad legal.

7- EFECTOS SOBRE LOS PLAZOS DE CADUCIDAD Y PRESCRIPCIÓN. Se produce la interrupción de los mismos, y así se garantiza a ambas partes la posibilidad de recurrir a los Tribunales si la mediación fracasa en su intento de solución del conflicto.

A los citados principios también hay que añadir uno más: LA GRATUIDAD del procedimiento de mediación para las partes, de modo que no suponga un coste añadido el intento de la mediación, a fin de favorecer su elección como vía alterna a la realización de un juicio.

### 3.3-Tipos de mediación:

#### ▪ Mediación escolar

La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social.» (Munné, M., Mac-Cragh, P. 2006.)

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, implanta la necesidad de que el profesorado instruya al alumnado en todas las fases educativas en prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos. Asimismo, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, pretende la educación en la prevención de la violencia de género en el ámbito educativo.

#### ▪ Mediación intercultural

Carlos Giménez (1997, p.142) ha definido la mediación intercultural, o mediación social como *“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”*

### ▪ **Mediación laboral**

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

### ▪ **Mediación comunitaria**

*"La Mediación Comunitaria como forma de gestión de conflictos interpersonales e intra o inter grupales, es una metodología en la que una persona que se define como ajena al conflicto e imparcial respecto de las partes que en él intervienen, presta su colaboración para evitar que la disputa se cronifique y produzca más dolor, o incluso, en clave preventiva/proyectiva, que cause dolor."* Rodríguez, G. (2008, p.87).

### ▪ **Mediación familiar**

Según Folberg y Taylor (1984), en el contexto de la separación y/o divorcio, la Mediación se define como un proceso no terapéutico por medio del cual las partes, con la asistencia de una persona neutral, intentan aislar sistemáticamente los puntos de acuerdo y desacuerdo, exploran alternativas y consideran compromisos con el propósito de alcanzar un acuerdo consensuado sobre los distintos aspectos de separación o divorcio. La Mediación es un proceso de resolución y manejo del conflicto que devuelve a las partes la responsabilidad de tomar sus propias decisiones en relación con sus vidas.

### ▪ **Mediación penal**

Es un método alternativo de solución de conflictos que otorga el protagonismo a ambas partes, cuando se produce un delito o falta, originado por el juzgado y realizado por un equipo de mediación técnico, que admite la restauración de los perjuicios causados, cuyo fin es el logro de pactos que satisfagan a las partes implicadas

La mediación penal en el derecho español, no tiene de normativa, a pesar de que en el ámbito de la Unión Europea, la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo (2001/220/JAI), sobre el estatuto de la víctima en el proceso penal como, la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos marcan una serie de modelos para la creación de la justicia restaurativa en los países integrantes de la Unión Europea.

### ▪ **Mediación mercantil**

Para Garrigues, F.(2000) citado en Etxaniz, N. A., et al. (2005), la mediación mercantil es un contrato en virtud del cual una de las partes se obliga a abonar a la otra, el



mediador, una remuneración, por el hecho de indicar la oportunidad para celebrar un contrato o por conseguir por su actividad esa celebración.

Con cierta frecuencia se confunde la mediación con la comisión. Así parece, al menos a primera vista, al examinar el art. 77 del Código de Comercio, que habla de las transacciones hechas por mediación de agente de cambio colegiado, callando éste el nombre del Comitente O entre agentes con la misma condición; y donde indudablemente el legislador no tuvo intención de emplear la voz en sentido técnico, sino como sinónimo de "por medio de", "valiéndose de agente", con intervención de éste como verdadero comisionista.

### **3.4.-Modelos de mediación según distintas escuelas y autores**

- **Modelo de Harvard.**

El fin último de este modelo de colaborativo o de Harvard (1978) Romero (2001, p.59-110) es conseguir realizar una cooperación para colaborar por medio de la colaboración o ayuda de una tercera persona, el objetivo final es que estas partes conflictivas consigan llegar a un acuerdo por medio de la interacción y comunicación, y así se consiguen minimizar sus diferencias.

Este modelo principalmente se usa para tratados comerciales y laborales al igual que en el mundo empresarial, orientado a la satisfacción de los intereses y se centra en el acuerdo.

Aquí se tiene en cuenta resolver las relaciones interpersonales entre las partes afectadas, no se logra conseguir un cambio en las personas, sino en el contexto en conflicto. La causa del conflicto es obviada y como hemos dicho, su objetivo es que se consiga un acuerdo, no se tiene en consideración, la causa, desarrollando el diálogo y el pacto sobre cualquier otra cosa.

El Mediador es el medio que facilita el diálogo y la comunicación, se facilita en todo momento la libre expresión de las partes. Tiene que saber actuar con neutralidad y establecer el orden para que las partes confrontadas consigan llegar a distintas soluciones y como fin, se disminuyen las diferencias y se alcanza un compromiso.

La desventaja que se puede observar en este modelo es que no tiene una inquietud por favorecer las relaciones de las posturas enfrentadas, esto hace que se tenga el riesgo de quedarse en un acuerdo puntual, no siendo necesario llegar a un entendimiento completo de la situación. Este modelo prescinde el origen de la conflictividad, y se centra únicamente en el acuerdo, esto puede originar una vuelta a la aparición del conflicto pasado un tiempo, es necesario llegar a un acuerdo pleno y para esto se debe no obviar las posturas ni tampoco las relaciones entre las personas.

- **Modelo transformativo.**

El fin de este modelo es convertir la relación que hay entre ambas partes, mejorando las relaciones interpersonales. El objetivo último es encontrar el acuerdo, teniendo este que surgir como un resultado del progreso de las relaciones interpersonales de estas partes que se encuentran en conflicto. Según García Villaluenga, L. *“El convenio sólo se logrará en la medida en que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismo”*.

La manera de comunicarse ocupa un lugar central en este modelo, ya que este se ajusta a las relaciones humanas, repara o mejora estas relaciones, de acuerdo con esto dichas partes aprecian un crecimiento interpersonal, Bush y Folger, que fueron los fundadores de esta escuela, lo definen como *“terapéutico”*, ya que entienden a la mediación como una terapia para el desarrollo.

En este modelo transformativo se intenta potenciar al ser humano, a cada parte y a su relación con la problemática, así como a la otra parte implicada en el mismo.

- **Modelo de Sara Cobb.**

En este modelo de Sara Cobb (1991, citado en Munuera, 2007) también conocido como modelo narrativo el conflicto forma parte de nuestro día a día, se le considera como un acto continuo y con permanencia en nuestra vida. Hay una continua contradicción ya que se expone que el individuo está en constante tensión entre el deseo y el deber. Esta Escuela lo entiende como un modelo de trabajo que *“permite a las partes encontrar una forma de encarar y conducir sus disputas, más que resolver el conflicto concreto, que en determinadas circunstancias no es posible”*.

En el modelo de Sara Cobb se trabaja con el Mediador haciendo que se aumenten las contradicciones que las partes enfrentadas tienen, es una manera de que se justifiquen las posturas, y de esta forma se procede a transformar la historia que cada parte por sí misma ha creado. Es imprescindible aquí el manejo de la situación que tiene que llevar a cabo así como de la comunicación verbal y no verbal.

Un aspecto a tener en cuenta en este modelo es que el mediador tiene el fin de construir la situación problemática e intentar cambiar las pautas de enfrentamientos, de esta manera intentar "reordenar" objetivamente construyendo así una situación distinta y alternativa que facilite que se logre un consenso entre las partes.

La construcción de "otra historia" alternativa es lo que permite a las partes enfrentadas otra visión del conflicto. Se hacen legítimas a los individuos y a sus situaciones. El fin último es cambiar la relación de conflicto de dichos individuos.

Esta modalidad es la más completa, se ocupa de las historias desde el inicio para llegar a un pacto lo más viable posible, adonde estas controversias se comprenden y se asimilan desde el fondo o inicio de estos, se van incorporando los indicios de la comunicación y las interrelaciones recíprocas, esto lo que hace es que se consiga la empatía en la que las partes comprenden las posiciones y sentimientos del otro, trabajando así, las historias personales pero no olvidando que se tiene que lograr un pacto que beneficie a ambas partes.

### ▪ **Modelo de Carnevale**

El fin último del trabajo de Carnevale, es la construcción de un marco de referencia desde la que explicar la conducta estratégica en la mediación.

Para Carnevale (1986, citado en Serrano. 1996) el mediador tiene cuatro maneras de enfrentar el problema: integración, presión, compensación e inacción. La elección de una estrategia será dada por la importancia de dos posibilidades centrales:

a) La importancia que el mediador otorgue a que los disputantes logren sus acuerdos y lleguen a un pacto. Esto se define como «Interés por el acuerdo»;

b) La visión que tiene el mediador del «Campo común»; esto es, la presencia de un ámbito de actuación en el cual ambas partes encuentren soluciones a sus problemas.

El mediador utilizara la integración en cuanto se valore los intereses de las partes y se distinga la existencia de un campo común. Aquí, el tiempo y coste que tiene el uso de estrategias integrativas se ve retribuido por el interés del mediador en que se llegue a un acuerdo.

En cuanto el mediador considere importante que las partes lleguen al acuerdo y se observe un campo común, el modelo de Carnevale entiende la utilización de una estrategia de compensación. Existiendo grandes diferencias de posicionamiento en relación a los temas en disputa el mediador ayudara a dar una recompensa para facilitar el acercamiento. Aquí lo que sería el abordaje integrativo es difícil debido a las pocas alternativas posibles; aun habiendo presión sería posible que el interés del mediador pueda llevar a la compensación.

### ▪ **Modelo de Contingencias**

Otra perspectiva para acercarse a la comprensión de las estrategias y tácticas en mediación viene dada por lo que se ha llamado «aproximación contingente», que se preocupa de los mecanismos específicos utilizados para la solución de los conflictos en marcos contextuales concretos.

Para Kressel-Pruitt, (1989) este planteamiento está vinculado a lo concreto, era necesario por la razón de que en algunas actuaciones eficaces en unas situaciones no lo eran en otras. Aquí el mediador, tiene que ajustar su forma de trabajar a de cada litigio. También, en el transcurso de una misma mediación, donde el perfil del conflicto puede variar a medida que se desarrolla, el mediador tendrá que adecuar su actuación a las circunstancias cambiantes.

En el intento de relacionar la eficacia en una mediación a determinadas interrelaciones entre conjuntos de variables, no se cuestionaba el interés por dotarse de teorías-marco.

Entre los autores más recientes, en esta perspectiva, destaca Bercovitch (1991; 1992). Para él escoger un «enfoque contingente» supone solicitar que los resultados de una mediación estén influidos por variables tanto antecedentes como presentes en el conflicto. En el momento en que un mediador decide intervenir se tiene que comenzar

a analizar distintas variables que caracterizan la situación como conflictiva. Bercovitch incluye dentro de las variables del contexto las siguientes dimensiones:

- a) Naturaleza de la disputa, que abarca características como la intensidad del conflicto, la historia anterior, etc.
- b) Naturaleza de los problemas; es decir, si se trata de asuntos ideológicos o de principios, el número e importancia de temas a tratar...
- c) Naturaleza de las partes en conflicto: su poder, actitudes frente a la mediación, experiencia en problemas anteriores, etc.
- d) Naturaleza del mediador, sus características personales, experiencia, autoridad, capacidad de presión, etc.

Cuando se analizan estas variables, el mediador enfrenta el procedimiento de mediación en sí mismo. Entonces son ahora las «variables de procedimiento» las que influyen en el resultado de la mediación. Aquí es donde tienen lugar las estrategias y tácticas con que el mediador interviene. Hay que tener en cuenta que la elección de éstas no se puede realizar si se obvian las variables contextuales que anteceden y forman parte de la problemática. La propia intervención estratégico-táctica provocará variaciones en el contexto del que se parte.

### 3.5 La figura del Mediador

El mediador es la figura presente en todo el proceso de mediación que va a facilitar la comunicación entre las partes haciendo fluir el dialogo hacia el entendimiento y consenso coayudando a que ambas partes empaticen y lleguen a un entendimiento y acuerdo mutuo.

En la Directiva 2008/52/CE, en su artículo 3.b) expone que se concebirá a efectos de esta Directiva por mediador a:

*“Todo tercero a quien se pida 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 definición puede crear cierto desconcierto, ya que hace una referencia confusa a cómo tiene que ser la formación que debe tener el mediador, por otra parte aclara de alguna manera esta plasticidad del mediador. En el art. 4.2 se refiere a la formación que de forma continua se lleva a cabo para formar a éstos de manera competente imparcial y eficaz.

La controversia debida a la formación que requiere el mediador ha generado diversas opiniones enfrentadas que hacen preguntarse si el mediador tiene que ser un profesional jurídico, o sin embargo, cualquier persona con conocimientos en mediación, estaría lo bastante cualificada para poder cumplir las premisas de calidad en el servicio que ampara la Directiva.

Debido a esto, es mayoritaria la opinión de que para poder obtener acuerdos dentro del marco de la legalidad, el mediador tiene que ser un profesional que haya obtenido conocimientos jurídicos con relación a esta materia, aparte de los conocimientos teóricos en materia mediación, junto también con una serie de habilidades comunicativas que admitan crear un clima adecuado para favorecer el entendimiento que se dé entre las partes. De esta manera, se entiende que, entre los profesionales jurídicos, el Graduado Social es un profesional ampliamente cualificado, debido a sus conocimientos jurídicos y psicológicos, para poder realizar la mediación de manera eficaz.

El código de conducta para Mediadores se elaboró en la Comisión Europea en Junio de 2004, aquí se acuerda un conjunto de normas de actuación para los mediadores. Este código es creado como referencia, para que cada país cree el suyo propio, adaptándolo a sus necesidades y ámbito de aplicación.

De acuerdo a lo establecido en el citado Código de mediadores, estos tienen la obligación de ser:

- Personas con la instrucción adecuada, continuamente actualizada de sus conocimientos teóricos como prácticos.
- El mediador tiene que favorecer la comunicación entre las partes. La actuación de éste trata sobre el acercamiento de las partes.
- Imparcialidad e independencia deben ser características principales, el mediador no haber tenido relación personal o profesional con alguna de las partes, no pudiendo mostrar interés con el resultado final, valiendo por igual a todas las partes.
- Conservando la confidencialidad sobre el contenido de la mediación y del modo que se va a realizar.
- El mediador anunciará de sus honorarios de forma previa a la aceptación de la mediación.
- El mediador comunicará del procedimiento a seguir y se asegurará de que todas las partes lo hayan comprendido.
- El mediador finalizará la mediación cuando crea que el acuerdo alcanzado sea ilegal o no pudiéndose aplicar o cuando no tenga sentido continuar con el procedimiento por no ser posible alcanzar un acuerdo.
- El mediador transcribirá con las partes el documento que tenga los acuerdos alcanzados. Para que este acuerdo esté dentro del marco legal debe estar redactado con el compromiso de los representantes jurídicos de las partes.

En los términos establecidos en la Directiva, el mediador se entiende como un tercero neutral que se limita a favorecer la comunicación de las partes problemáticas para llegar a su resolución. No asume su labor informativa sobre los derechos y obligaciones de las partes. Su característica es facilitar el diálogo de las partes. El mediador debe

asumir el control del procedimiento y utilizará las estrategias más adecuadas a cada caso y circunstancia.

Las sesiones se tienen que producir en un clima agradable, facilitando la comunicación para que fluya de forma natural entre las partes y conducirá las situaciones, no se permitirán agresiones entre las partes. El mediador tiene que manejar la asertividad, siendo capaces de escuchar a las partes con atención. En las sesiones se pueden plantear cuestiones en condiciones de imparcialidad y objetividad, pero no propondrá soluciones al conflicto. Sastre (2006) afirma que un mediador eficaz debe aunar en su persona la suma de unas habilidades personales e intelectuales, entre las que se citan

Habilidades Personales:

- Poder
- Autoridad
- Dominio de la comunicación verbal y no verbal
- Habilidades sociales
- Experiencia
- Objetividad
- Capacidad de trabajo
- Sentido del humor
- Recursos intercambiables

Habilidades Intelectuales:

- Inteligencia
- Conocimiento acerca de la problemática a tratar
- Capacidad para generar nuevas ideas y propuestas

La comunicación y los elementos que la integran, son claves en la mediación. Las capacidades comunicativas del mediador son definitivas para la resolución del conflicto y deben incluir tanto la asertividad como la expresión de argumentos de manera clara, concisa y contundente. El mediador tiene que ser capaz de observar minuciosamente los elementos constitutivos del contexto y que intervienen en el proceso. Los participantes tienen una percepción de los hechos en la que se involucran emociones, juicios a priori, estereotipos y otros marcos de interpretación y el mediador tiene que interpretar estos elementos para utilizarlos de manera eficaz. El análisis de estos elementos, y su capacidad de expresión y de sugestión deben ser las características comunicativas básicas para el mediador.

### **3.6 Mediación como competencia propia del Trabajador Social**

La identidad del Trabajador Social se ha ido conformando mediante la relación con la sociedad. Los cambios sociales y el avance de las estructuras en la sociedad humana van marcando nuevas formas del saber-hacer el Trabajo Social. Esto va definiendo el perfil profesional del Trabajador Social y capacidad de adaptación en el ejercicio profesional a los cambios que generan las nuevas sociedades y sus distintas formas de relación social.

El Área de la Mediación es un área profesional que quedó presente desde los comienzos de la disciplina y que se precisa como una de las Áreas en donde los trabajadores sociales practican su profesión consistente en *“la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía”* (Libro Blanco, 2006).

El perfil profesional es comprendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desarrollo de una profesión. En el tema del perfil profesional del Trabajador Social sería necesario comenzar con el concepto de competencia profesional que así se han definido para los Trabajadores Sociales desde el Ministerio de Educación y Ciencia (Catálogo de Títulos Profesionales) y desde el Instituto Nacional de Empleo.

Se reconoce como una competencia general de los Trabajadores Sociales, como un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión extensa de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y la conducta humana, y está capacitado para:

1. Operar en los contextos sociales problemáticos en los que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, presenciando, manejando conflictos y ejerciendo mediación.
2. cooperar en la formulación de las Políticas Sociales
3. Aportar a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Con el objetivo de asistir ligado a otros profesionales de la acción social a:

1. La integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
2. La construcción de una sociedad unida .

Esto, se concreta en el Libro Blanco del Título de Grado realizado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) donde constan SEIS COMPETENCIAS PROFESIONALES propias de los Trabajadores Sociales:

1. Habilidad para trabajar y valorar de modo conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y contextos. Trata de empoderar a las personas, grupos y comunidades para que puedan tomar sus propias decisiones, simplificándole para ello la información suficiente, comprensible y relevante para ayudarle en sus elecciones y admitir sus propias decisiones, así como ayudarles a razonar la mejor forma de acción en el marco de las normas y la legislación vigente.

2. Planear, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales. Reside en dar respuesta a las situaciones de crisis, transformando de acción que serán revisados y evaluados.

3. Apoyar a las personas para que sean competentes de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias: se trata del amparo por parte de los trabajadores sociales de las personas a las que rige su acción así como asistir y evaluar para que dicha defensa sea ejecutada por los mismos protagonistas de modo independiente y eficaz.

4. Proceder hacia la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.

5. Gestionar y ser responsable, con intervención y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización. Con la base de organizar y gestionar de manera solidaria el propio trabajo desde el control y evaluación de la práctica profesional.

6. Manifestar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social, manejando sistemas de supervisión y control externos de su propio trabajo.

Cada una de estas capacidades se compendia en Unidades de competencia y realidades profesionales basadas en unos criterios concretos de actuación: *“Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.”*

Realizaciones profesionales:

1. Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para enfrentar los problemas y conflictos.

– Criterios de realización:

- Crear relaciones intencionadamente, teniendo en cuenta aspectos étnicos, de género, de edad, de discapacidad, religiosos y sexuales.
- Mediar e intervenir cuando las personas poseen puntos de vista distintos.
- Identificar junto con las partes cómo se enfrentara a los problemas actuales o potenciales.
- Facilitar información y contactar con organizaciones y grupos de autoayuda que apoyen al cambio para ocuparse de los problemas y conflictos.

2. Emplear y evidenciar los métodos y modelos de trabajo social empleados para obtener el cambio y el desarrollo, y para optimizar las oportunidades del sistema cliente.

- Criterios de realización:

- Determinar los métodos y modelos de Trabajo Social ajustados a las necesidades y circunstancias.



- Elegir y justificar los métodos y modelos utilizados examinando junto con el supervisor y el sistema cliente.
- Identificar los recursos a utilizar y sus requisitos.
- Trabajar con el sistema cliente para planear el espacio, el tipo y los métodos para enfrentar las necesidades.

En las realizaciones profesionales 1 -“Trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos” se estaría planteando la Mediación como estrategia de intervención a través de la utilización de sus técnicas y herramientas y en la realización profesional 2,-” Aplicar y justificar los métodos y modelos de trabajo social utilizados para conseguir el cambio y el desarrollo, y para mejorar las oportunidades del sistema cliente.” se podría plantear el Modelo de Mediación como uno de los modelos de Trabajo Social.

### **3.6.1.-Normativa y legislación que ampara al trabajo social como competencia y función propia de la mediación.**

Hay un extenso inventario legislativo y normativo tanto a nivel internacional como nacional y autonómico (ver Anexo Legislación) relacionado con los cometidos de la figura del Trabajador Social en los diferentes marcos de actuación en los que participa, se estima que en el perfil profesional del Trabajador Social de forma específica desempeña el papel de MEDIADOR en los siguientes áreas de acción:

- Área de Educación: en este caso, la práctica profesional del trabajador social se considera como la de un mediador familiar y mediador escolar.
- Área de Justicia: para esta área, interviene en Justicia juvenil, cuyo cometido es la mediación con la víctima a la vez que actúa en el ámbito de la mediación familiar, y en el Juzgado tendría el papel de mediador familiar.

Por lo tanto, se puede afirmar que una de las funciones a desarrollar por el Trabajador Social va a ser la Mediación Familiar.

No obstante, si se examina la normativa que hace referencia a la Profesión de Trabajador Social, se observan distintas ocupaciones que se pueden llevar a cabo tanto desde el sector público como desde el sector privado incluyendo también el caso del ejercicio profesional por cuenta propia, estas son las siguientes:

1. Función preventiva: intervención temprana sobre los motivos que ocasionan problemas personales y colectivos, con origen en las relaciones humanas y del ámbito social.
2. Función de atención directa: se compromete a la observación de las personas o grupos que padecen o están en peligro de tener problemas de naturaleza social.
3. Función de planificación: consiste en reorganizar y guiar un plan de en base a unos objetivos deseados.

4. Función docente: desde esta función el trabajador social se dedicaría a la enseñanza teórica y práctica de Trabajo Social y de Servicios Sociales.

5. Función de promoción e inserción social: se desarrolla mediante la realización de intervenciones que están dirigidas a establecer, retener y mejorar las capacidades, la aptitud de autodeterminación y el funcionamiento individual y colectivo.

6. Función de mediación: el Trabajador Social se convierte en el motor que hace posible la cohesión de las partes involucradas en el conflicto, con el fin de que con su intervención se favorezca el que sean los propios interesados los que alcancen la resolución del mismo.

7. Función de supervisión.

8. Función de evaluación: tiene como objetivo el de comprobar los resultados obtenidos en las diversas actuaciones, en relación a los objetivos propuestos.

9. Función gerencial: Se trata de la labor del trabajador social cuando tiene a su cargo competencias en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.

10. Función de investigación: Consistiría en tareas dirigidas a la exploración, observación, hallazgo, además de tratar de describir, interpretar, explicar y valorar una realidad concreta.

11. Función de coordinación: Se basa en organizar las actuaciones de un grupo de profesionales, aplicando la metodología más conveniente.

Estas funciones se consideran inherentes a la profesión del trabajador social, estando así recogidas en el Proyecto de Estatuto Profesional elaborado por el Consejo Superior de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Por tanto, queda constancia de que la FUNCIÓN DE MEDIACIÓN es una función propia de los Trabajadores Sociales.

Además, la resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales, (contexto del ejercicio de la Mediación), se reconoce como una de las competencias Transversales de la profesión de Trabajador Social. A su vez, estas competencias transversales se desarrollan a través de unas competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del Trabajo Social reconociéndose el uso de la mediación como una táctica de intervención válida para la resolución alternativa de conflictos.

En el Libro Blanco, se recogen los resultados de una encuesta dirigida a todas aquellas personas relacionadas con el Trabajo Social, concluyendo que:

– Todos ellos reconocen como competencia específica del trabajo social (media del 61,7%) la utilización de la Mediación como estrategia de intervención.

– Los empleadores consideran como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales, el de Mediador Social.

– Los profesionales consideraron como una competencia “Muy Importante” la de utilizar la Mediación.

A la vista de estos resultados, el Libro Blanco para el Título de Grado en Trabajo Social, destaca la transcendencia de dominar estrategias de resolución y gestión de conflictos a través de la Mediación en la enseñanza en Trabajo Social, siendo conveniente impartirlo en los Títulos de Grado en Trabajo Social, dentro de la Materia “Trabajo Social”, como uno de los contenidos formativos básicos dentro del Bloque “ La intervención social desde el Trabajo Social” que comprendería el estudio de la Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.

### **4.-Mediación como proceso reglado**

#### **4.1-Civil y Mercantil**

La primera normativa en el ordenamiento jurídico de nuestro estado aparece en el campo del conflicto familiar. En esta germina la idea de que la vida familiar no acaba, ni es disuelta en la separación o divorcio, esta va evolucionando avanzando hacia diversas formas de relaciones entre los integrantes de la unidad familiar y no solo nos queremos referir a las relaciones entre los cónyuges.

La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertas cuestiones acerca de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, daba como plazo límite a los estados miembros para su incorporación a la legislación estatal, el 21 de mayo de 2011. Esta Directiva es aplicada a pleitos que superen las barreras nacionales en materia civil y mercantil. Aquí se afrontan los pleitos en lo que por lo menos una de las partes afectada resida en un país miembro diferente al de los demás a la fecha a la que todas les conviene acogerse a la mediación o en la fecha en la que una autoridad judicial sugiere la mediación.

Esta instrumentación jurídica tiene como fin último promover el recurso a mediación en los Estados miembros. Con ese objetivo la Directiva establece los siguientes principios:

- Autoriza a todo juez a invitar a las partes en un conflicto a que prueben la mediación si la situación es propicia.
- Determina que, si las partes lo solicitan, los acuerdos que resultan del proceso de mediación alcancen tener carácter ejecutivo, esto se puede lograr, por ejemplo, a través de la aprobación del acuerdo mediante un órgano jurisdiccional o su certificación por un notario público.
- Garantiza el respeto de la confidencialidad en el proceso de mediación. Dispone que no se podría obligar a la figura del mediador a prestar declaración ante un tribunal sobre lo acontecido durante el proceso de mediación .

- Garantiza que las partes no pierdan la posibilidad de acudir a juicio a causa del tiempo dedicado a la mediación, ya que los plazos para interponer una acción judicial quedan suspendidos durante el proceso de mediación.

La consecuencia de la Directiva de la U.E es la Ley 5/2101, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Esta normativa se concreta en el RD 980/2013, aquí se prevé un Registro de Mediadores y de Instituciones de Mediación, dependiente del Ministerio de Justicia y en coordinación con los Registros de mediación de las distintas comunidades autónomas que se han creado con diversos nombres y características.

Tomando como referencia las Directivas Comunitarias la mayor parte de las comunidades autónomas, ya cuentan con su ley de mediación en el caso de rupturas con hijos, como por ejemplo: País Vasco, Comunidad de Madrid, Aragón, Islas Baleares, Castilla y León, Principado de Asturias, Galicia, Comunidad Valenciana, Canarias, Castilla-La Mancha, Andalucía y también Navarra. Se hace necesario saber que la mayor parte, exceptuando Cantabria y Cataluña, han decidido incorporarse a la mediación familiar apoyándose en la competencia sobre asistencia social recogida en la CE148.20, entendida según el art.39 de la CE como protección social y jurídica de la familia, así como también protección integral de los hijos y de la madre, en algunos casos.

En esta normativa sobre Mediación son desarrolladas las previsiones de mediación que hace posible el artículo 770 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, es aquí donde se refiere a la posibilidad de suspender el proceso de separación, divorcio y nulidad, estipula que " las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación". En el artículo 19.4 se redactan los requerimientos para poder solicitar la suspensión del proceso (teniendo que ser acordada por el secretario general, no perjudicando ni a un tercero y no superando los sesenta días). En algunos casos también se articula la posibilidad de jurisdicción voluntaria que se establece en el art.158 del Código Civil a fin de proteger al menor.

En el caso de Castilla y León está vigente la Ley 1/2006 de 6 de abril y su fin es regular la mediación familiar mediante la información, promoción, orientación y asistencia a las familias en conflicto, con expresa excepción de los casos de violencia o maltrato.

Esta ley trata de fijar el perfil del mediador, que tendrá que tener formación universitaria en los títulos de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo social o Educación Social (o cualquier otra licenciatura o Diplomatura con carácter social, jurídico o psicológico sanitario); éste se debe inscribir en el Registro Público de Mediadores Familiares de Castilla y León, para poder ejercer como tal.

Los acuerdos a los que se lleguen entre las partes, podrán ser presentados ante la autoridad judicial.

### 4.2- Mediación Penal con menores

Los delitos generan diversas consecuencias que fundamentalmente pueden ser daños económicos, físicos, sociales o psicológicos, por esto las víctimas soportan daño emocional que no se tiene en consideración por la justicia ordinaria y esto favorece a la vez la victimización secundaria.

La diferencia que muestra la justicia restaurativa respecto de la justicia retributiva según Godoy Magdaleno, A. I. (2001, p. 8) es que para la justicia retributiva, el delito es un acto en contra de la sociedad y genéricamente, contra el Estado. Entonces, la solución que el estado aplique la justicia de manera imperativa.

Si nos damos cuenta resulta muy difícil que el autor del acto reconozca su error, porque se ha zambullido en un proceso competitivo y no se le pide que “declare en contra de sí mismo”, sino que “se defienda” de las acusaciones que efectúa el estado.

Godoy Magdaleno, A. I. (2001, p. 14) expone su comprensión de la justicia tradicional: La visión retributiva quiere determinar cuál es el que tiene la razón y cual la culpa, y dar lo que se merece al culpable, que pague por lo cometido, para que no repita el acto negativo y que la ordenanza valga de modelo disuasorio para la comunidad.

La Mediación está sobradamente recogida en numerosos tratados internacionales, así como por diferentes organismos públicos. Dichas normativas tienen que cumplimentar las normas de protección a la infancia de la ONU y UNICEF, debido a que son organizaciones que establecen los marcos generales legislativos de los países miembros.

La ONU, se concreta como una organización de gobierno internacional, encomendada para garantizar la paz, la seguridad y los Derechos Humanos, donde España es uno de los 193 países miembros.

La ONU es la mayor organización del planeta y su actuación en el contexto mundial se hace imprescindible, en 1948 se realizó la Declaración de Derechos humanos y, en 1989 la Convención de los Derechos de la Infancia de UNICEF. España como país miembro se compromete a respetar los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos de la Infancia. En los Derechos de la Infancia se halla un sistema de protección a los niños en conflicto con la ley (Hojas Informativas, UNICEF, p. 21) La expresión “niños y niñas en conflicto con la ley” se refiere a cualquier menor de 18 años que entre en contacto con el sistema judicial por ser sospechoso o estar acusado de cometer algún delito. La mayoría de los niños/as en compromiso con la ley ha cometido pequeños delitos, o faltas menores como vagancia, ausencia injustificada de la escuela, mendicidad o consumo de alcohol. Muchas de estas faltas se las conoce como “delitos en razón de la condición personal” y no son consideradas como criminales cuando son cometidas por adultos.

UNICEF considera el status de los niños (“delitos en razón de la condición personal”) y esta consideración está plasmada en los objetivos de UNICEF y en los artículos 37 y 40 de la convención sobre los derechos del niño. UNICEF es promotora de la

rehabilitación que involucre a las familias y comunidades entendiendo este como un enfoque más seguro, más apropiado y más eficaz que las medidas punitivas.

Los sistemas de justicia concebidos para adultos carecen a menudo de la capacidad de atajar adecuadamente estas problemáticas, por norma general se tiende más a perjudicar que a aumentar las oportunidades de los niños y niñas para reintegrarse en la sociedad. Debido a todas estas cuestiones, UNICEF defiende fuertemente el desvío (alejar a los niños de los procedimientos judiciales y orientarlos a soluciones dentro de la comunidad), la justicia restitutiva (promover la reconciliación, la restitución y la responsabilidad mediante la participación del niño, familiares, víctimas y comunidades), y alternativas a la privación de libertad (asesoramiento psicológico, libertad bajo palabra y servicio comunitario).

En los artículos 37 y 40 de la convención sobre los derechos del niño (1989), los niños en conflicto con la ley tienen derecho a recibir un trato que fomente su sentido de la dignidad y de su valor, teniendo en cuenta su edad y que aspire a su reintegración en la sociedad.

También entiende, el ingreso de los niños en conflicto con la ley en un centro de reclusión debe ser una medida de último recurso, que se tiene que evitar siempre que sea posible. La Convención prohíbe la imposición de la pena capital y la prisión perpetua por delitos cometidos por menores de 18 años.

UNICEF entiende como Derecho Humano fundamental la protección de los menores en conflicto con la Ley o menores infractores y se insta a que reciban un trato en función de su edad y desarrollo humano, se debe procurar su reinserción en la sociedad a través de medidas educativas favoreciendo así su desarrollo personal, incorporando a la justicia de menores, medidas no meramente punitivas y se orienta a incluir la justicia restaurativa para contribuir su responsabilidad y participación del menor y de la sociedad. Se consideran prioritarias algunas medidas alternativas como el servicio comunitario, antes que la privación de libertad.

Algunas de las recomendaciones suscitadas por entidades de las que España es miembro como la ONU y la Unión Europea están recogidas en Resoluciones, Observaciones y Recomendaciones de la ONU y de la Unión Europea sobre Mediación extrajudicial, víctimas de delitos, Mediación penal, delincuencia juvenil, y derechos de los niños en la justicia de menores, y son las siguientes:

- Resolución 40/33, de 29 de noviembre de 1985, de la Asamblea General de Naciones Unidas por la que se aprueban las Reglas Mínimas para la Administración de Justicia de Menores. (Reglas de Beijing).
- Convención sobre los Derechos de la Infancia, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 (resolución 44/25).
- Recomendación nº R (87) 21, de 17 de septiembre de 1987, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización.

- Recomendación nº R (87) 20, de 17 de septiembre de 1987, del Comité de ministros del Consejo de Europa, sobre reacciones sociales ante la delincuencia juvenil.
- Resolución 45/110, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de Naciones Unidas, por la que se aprueban las Reglas Mínimas sobre las medidas no privativas de libertad. (Reglas de Tokio).
- Recomendación nº R (99), de 15 de septiembre de 1999, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, relativa a la mediación en materia penal.
- Recomendación R 19 (1999) sobre mediación en el ámbito penal.
- Recomendación R (2006) 8 del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas de delito y que sustituye a la Recomendación (87) 21.
- Recomendación (2008)11 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre Reglas Europeas para infractores juveniles sometidos a sanciones o medidas, adoptada en fecha 5 de noviembre de 2008.
- Observación General nº 10 (2007) de Naciones Unidas sobre los derechos del niño en la justicia de menores.

### **4.2.1-Proceso de Mediación penal con menores infractores**

Estamos ante mediación penal cuando una de las partes es un adolescente entre 14 y 18 años cuya infracción ha abierto un proceso en la justicia penal de menores. Aquí, conviene destacar el potencial educativo de la mediación, ya que, se puede decir que es un modelo perfectamente ajustado para el sistema de justicia del menor por su escaso valor estigmatizante, su alto valor pedagógico y su carácter de menor represión.

Este tipo de mediación está regulada en el artículo 19 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (en adelante Ley Orgánica) (“sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima”) y en el artículo 5 del Reglamento que la desarrolla, aprobado por Real Decreto 1774/2004, de 30 de Julio .

Para entender con claridad el proceso de la mediación penal con menores infractores es necesario comprender lo que se concibe por mediación, y es que ésta es un proceso supuestamente no querellante e informal , que se basa en la voluntad de las partes no accediendo estas obligatoriamente si no por ellas mismas, de la misma manera tiene que estar instaurado en una relación de familiaridad mediante la cual ambas partes con la ayuda de una tercera persona imparcial al tanto del delito cometido y de sus consecuencias jurídicas, intenta solucionar el problema. (Valverde, 2005).

Hay que resaltar que la mediación penal se inserta dentro de la señalada justicia restaurativa, es decir, un sistema donde se tiene en cuenta al individuo afectado a causa del delito cometido y se le protege a través del logro de la comunicación funcional y las relaciones e interacciones cara a cara entre partes implicadas en él, con

el objetivo de que estas sean las protagonistas del logro de la solución ante el conflicto ocasionado. (Álvarez, y otros, 2010).

Es importante saber que no siempre se puede llevar cabo, no obstante, según la ley 5/2000 de 12 de enero reguladora de la responsabilidad penal de los menores solo puede ser llevado a cabo mientras ocurran estas tres circunstancias, que el menor de edad que ha cometido el delito posea entre 14 o 18 años de edad, que el delito que haya cometido este considerado como menos grave o que sea una falta y que este se haya llevado a cabo sin ejercer ningún tipo de intimidación ni violencia. (Valle Muñoz, Morales García, & Fernández Palma, 2013).

Ahora que se han expuesto algunas características principales de este proceso, se va a explicar de modo detallado cómo es, cómo se lleva a cabo y cómo funciona el proceso de la mediación penal en menores infractores.

Primero, hay que remarcar que se hable de mediación penal porque se ha realizado un acto que es estimado como delito y por tanto que constituye una pena o multa en función de la gravedad y circunstancias, por lo cual para que el proceso de la mediación penal se inicie hace falta que se haya cometido un delito o falta y este se haya llevado a cabo por un menor de edad. (López Muñoz, 2014).

Una vez que el delito se ha realizado es puesto en manos de las autoridades competentes, es necesario saber que el proceso de la mediación puede realizado antes de que comience el proceso penal o durante el mismo, entonces, podría ser una mediación prejudicial antes del inicio del procedimiento penal y que se sitúa en la primera fase, en la de instrucción, o por el contrario una mediación judicial que se realiza a la misma vez que el proceso penal, incluso cuando la autoridad competente en este caso el Juez ya tenga establecida una medida para el menor. (Márquez, 2005).

El proceso para ambos casos es semejante diferenciándose en algunos aspectos esenciales y es que en el caso de que se inicie antes del procedimiento penal este queda detenido mientras se lleva a cabo la mediación, si esta lograse ser productiva finaliza y si no lo fuese, se inicia el proceso penal habitual; sin embargo en el caso de que la mediación comience durante el proceso y quede como bien ejecutada, lo que sucede es que la medida impuesta al menor puede ser anulada y sin efecto. (Márquez, 2005).

Por lo tanto una vez que han están claros estas nociones indispensables sobre el procedimiento, el proceso de la mediación penal consiste y se lleva a cabo de la siguiente forma:

Cuando el delito se emite por el menor de edad, se origina la acusación individual a éste, ésta puede ser interpuesta tanto por la víctima, como por los progenitores en el caso de que la persona afectada por el acto cometido fuese de un menor o cualquier persona que sufra deficiencia física o psíquica. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Una vez que el hecho se denuncia y hallándose por medio un menor el expediente pasa a disposición judicial tratándose como un procedimiento judicial común y es



ahora cuando se persona y empieza a desempeñar su labor el Ministerio Fiscal. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

El Ministerio Fiscal cuando obtiene el control del expediente, pide al Equipo Técnico, formado por trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales, que valore con exactitud el caso y todos los asuntos familiares, individuales, educativos, económicos y sociales sobre la vida del menor y del hecho cometido y que realice un informe evaluando estos conceptos que quede constancia de la emisión del informe; este informe deberá incluir la historia individual, familiar, social, educativa del menor así como sus carencias y los recursos de los que dispone y del entorno al que pertenece, así como un estudio más preciso de su personalidad y del nivel de adaptabilidad que puede tener en su entorno más directo.

El Equipo Técnico durante la valoración de estos aspectos nombrados, puede comunicarle al Ministerio Fiscal la idoneidad de ejecutar una medida extrajudicial, pudiendo ser admitirlo o rechazarlo. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

En el caso de que sea aceptado, el Ministerio Fiscal renunciará a seguir con el expediente y solicitará a los trabajadores sociales, a los psicólogos y a los educadores sociales que valoren la medida más idónea para realizarse, teniendo en cuenta el delito cometido por el menor, todas sus circunstancias, la gravedad del mismo y toda la documentación que exista sobre el mismo. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Este informe que realiza el Equipo Técnico sobre la pesquisa de la medida mejor enfocada para tratar el caso siempre se realiza en función del favor al menor de edad y por consiguiente de la persona principalmente afectada ya que éste no puede dañar a ninguna de las dos partes. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Una vez que se emite el informe de los distintos profesionales en el cual se refleje que la medida más adecuada al caso es un proceso de mediación que tanto corregirá el daño como se aderezará, y estando el Ministerio Fiscal anteriormente de acuerdo con ello, se declinará con el expediente y se inicia con el proceso de mediación. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Precedentemente de que el proceso de la mediación pueda comenzar, el Equipo Técnico se reunirá con el menor, su defensor y sus progenitores o delegados constitucionales para notificarle la viabilidad del proceso de mediación y su importancia, ya que, este primer acercamiento es de suma importancia porque el menor queda comprometido a que el procedimiento se realice y entonces se dará conformidad para su comienzo por parte de sus representantes; en caso de que el menor transgreda su compromiso se restablecerá con el expediente por el proceso que se lleva a cabo habitualmente intercalando una medida judicial a éste. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Asimismo los trabajadores sociales, los psicólogos y los educadores sociales acuerdan cita con la víctima para que confirme si está de acuerdo y admita si está preparada para comenzar un procedimiento de mediación; si la persona afectada accede al procedimiento estará listo para su comienzo y si no lo acepta se volverá de nuevo con

el expediente de la manera que habitualmente se hace. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Cuando ambas partes están acuerdo en solucionar el problema mediante un proceso de mediación, éste comienza y hay que reseñar como primordial y significativo que es ejercido y guiado por el Equipo Técnico (trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales) ya que estos profesionales son los encomendados de realizar este proceso por que poseen la potestad para realizarlo. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Las fases de las que consta un proceso de mediación penal en el cual está inmerso un menor infractor son las siguientes:

1. Fase de definición: esta es la primera fase de un proceso común de mediación penal una vez llevadas a cabo las primeras diligencias ( acogida e información del expediente y la aceptación y compromiso por parte de las personas implicadas en el conflicto de realizar un proceso de mediación).

Esta primera fase de definición se compone del primer contacto entre las partes, en la cual dichas personas inspeccionan mutuamente el motivo principal del conflicto por el que se encuentran en un procedimiento de mediación, hablan acerca de ello y se indagan diferentes soluciones al mismo;. (Vallejo & Guillén Gestoso, 2010)

2. Fase de discusión: Ambas partes tienen que explicar sus puntos de vista en relación al hecho cometido objetando todo lo que juzguen conveniente acerca del conflicto respetándose mutuamente y realizando un proceso de escucha activa donde toda la documentación facilitada por las partes se depure, de la misma manera las partes particularmente mostrarán cuales creen son las mejores alternativas para la solución del conflicto, sin que ninguna de las alternativas que muestren las perjudique. (Vallejo & Guillén Gestoso, 2010) .

3. Fase de selección de alternativas: Cuando en la fase anterior como se han expuesto las diferentes alternativas para la solución del conflicto, estas sean valoradas de manera más específica ya que en dicha fase hay que elegir y seleccionar la que se considere más inteligente para ambas partes no perjudicando a ninguna de ellas sino que sea al revés, que ambas partes salgan ganando y se logre un acuerdo, ya que son las partes las que lo llevan a cabo. (Vallejo & Guillén Gestoso, 2010).

4. Fase de reconciliación: Esta fase supone la consolidación del acuerdo que se ha convenido por las partes y por tanto se origina la reconciliación entre víctima y menor infractor debido al acuerdo o la medida que se ha tomado. (Vallejo & Guillén Gestoso, 2010)

5. Redacción y documentación del acuerdo: las partes firman y comprometiéndose en el cumplimiento del compromiso logrado, consiguen de esta manera su acatamiento.

6. Supervisión de cumplimiento del acuerdo: Aquí termina del proceso de mediación, ya se dará un plazo de tiempo de un par de semanas para comprobar que el acuerdo alcanzado por las partes se está llevando a cabo de manera correcta como se tenía previsto y se redactara un escrito en el que se refleje y se exponga la terminación final

del proceso de la mediación. (Martín, Pascual Rodríguez, Bibiano Guillén, & Segovia Bernabé, 2008).

<b>Proceso de Mediación Penal con menores infractores</b>	
1º	Fase de definición: esta es la primera fase de un proceso común de mediación penal una vez llevadas a cabo las primeras diligencias (acogida e información del expediente y la aceptación y compromiso por parte de las personas implicadas en el conflicto de realizar un proceso de mediación).
2º	Fase de discusión: Ambas partes tienen que explicar sus puntos de vista en relación al hecho cometido objetando todo lo que juzguen conveniente acerca del conflicto respetándose mutuamente y realizando un proceso de escucha activa donde toda la documentación facilitada por las partes se depure, de la misma manera las partes particularmente mostrarán cuales creen son las mejores alternativas para la solución del conflicto, sin que ninguna de las alternativas que muestren las perjudique.
3º	Fase de selección de alternativas: Cuando en la fase anterior como se han expuesto las diferentes alternativas para la solución del conflicto, estas sean valoradas de manera más específica ya que en dicha fase hay que elegir y seleccionar la que se considere más inteligente para ambas partes no perjudicando a ninguna de ellas sino que sea al revés, que ambas partes salgan ganando y se logre un acuerdo, ya que son las partes las que lo llevan a cabo.
4º	Fase de reconciliación: Esta fase supone la consolidación del acuerdo que se ha convenido por las partes y por tanto se origina la reconciliación entre víctima y menor infractor debido al acuerdo o la medida que se ha tomado.
5º	Redacción y documentación del acuerdo: las partes firman y comprometiéndose en el cumplimiento del compromiso logrado, consiguen de esta manera su acatamiento.
6º	Supervisión de cumplimiento del acuerdo: Aquí termina el proceso de mediación, ya se dará un plazo de tiempo de un par de semanas para comprobar que el acuerdo alcanzado por las partes se está llevando a cabo de manera correcta como se tenía previsto y se redactará un escrito en el que se refleje y se exponga la terminación final del proceso de la mediación.

Fuente : Elaboración propia.

Cuando se logra un acuerdo entre las partes, el Equipo Técnico debe comunicárselo al Ministerio Fiscal haciéndole constar qué tipo de acuerdo se ha establecido, con el objetivo de que ya formalmente se origine la renuncia del expediente y por tanto el caso se archive, siempre y cuando el menor infractor cumpla con sus deberes y obligaciones derivadas del acuerdo establecido y por tanto una vez guardado y

archivado el expediente es cuando se da totalmente por concluido el proceso de la mediación. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

No existe un tiempo concreto que determine la duración de mediación penal con el menor infractor, pero si se tiene constancia de que el procedimiento es limitado en el tiempo ya que cuanto antes se inicie y se acabe, menos consecuencias nocivas para ambas partes poseerá, además de señalar que se trata de seres humanos y más concretamente de un menor edad que se encuentra en su etapa de desarrollo. (López Muñoz, 2014).

Los acuerdos que pueden surgir a raíz del proceso de mediación pueden ser de tres tipos, por un lado las partes una pueden acordar que se lleve a cabo la conciliación tratándose de un convenio con trasfondo emocional y psicológico ya que el menor autor del delito asume su responsabilidad en los hechos cometidos y debe pedir perdón asumiendo su culpa y todo ello se llevara a cabo cara a cara. La reparación es una solución de tipo material y por ultima las tareas educativas (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Hay que señalar que el proceso de la mediación penal siempre se realiza desde el principio de intervención mínima que afecta de manera más sustancial al menor de edad porque este principio viniendo a decir que el Derecho Penal solo debe establecerse en casos extraordinariamente graves, entonces debe promoverse otros métodos de resolución de conflictos como las medidas extrajudiciales como la mediación para respetar de manera amplia la intervención mínima desde el Derecho Penal.(Márquez, 2005).

Finalizando con este apartado donde poco a poco se ha ido mostrando el camino detallado del proceso de la mediación penal donde un menor infractor se encuentra inmerso, es necesario anotar que los procedimientos de mediación en la última década están incrementando su número particularmente en este ámbito, el cual es novedoso, asimismo las cifras y las estadísticas revelan que no únicamente es novedoso y que está en pleno apogeo si no que existen multitud de casos que se han solucionado mediante la mediación teniendo una finalización totalmente satisfactoria y productiva.

Los datos más demostrativos refiriéndonos a España, son los alcanzados por la Comunidad Autónoma de Andalucía y por el País Vasco pionero en este tipo de medidas extrajudiciales; en Andalucía entre 2004 y 2009 se llevaron a cabo 617 casos por la vía de la mediación, de los cuales un 82% fueron favorables y en el País Vasco de 393 casos que se llevaran a cabo durante el año 2008, 300 fueron cerrados y archivados de forma fructífera. (Escamilla & Sánchez Álvarez, 2011).

Para cerrar este apartado, finalizar con una reflexión que demuestra la importancia de todo el proceso de la mediación penal y es que la forma de cimentar personas no se consigue aislándolas desde el Derecho Penal, si no que a través de la Justicia Restaurativa y el Derecho positivo se consigue lograr porque se debe tener claro y ahondar en que los conflictos no son solo de los individuos si no que estos son fundados, atañen y afectan a la sociedad completamente, y cuando se habla de

sociedad entendemos a la totalidad de hombres, mujeres y niños que la conforman. (Salinas, 1996)

### 4.3-Mediación Familiar

Los conflictos en el ámbito del derecho de la familia y la persona afectan de una manera singular a las situaciones de vida de los ciudadanos que se ven involucrados en ellos, y acostumbran ser de una complejidad que excede del ámbito jurídico.

La dimensión emocional tanto como las relaciones paterno-filiales, las cuestiones económicas, e inclusive la repercusión social y el impacto en la familia extensa , precisan un tratamiento multidisciplinar de estos acontecimientos tan trascendentes para muchos ciudadanos.

La mediación se encuentra en el ámbito familiar como una herramienta rentable para gestionar este tipo de conflictos en el encuentro de una salida alternativa basada en la racionalización de lo que ha ocurrido y en la búsqueda común de superar lo que ha acontecido de forma positiva, mirando siempre en mejorar la vida de quienes han sufrido.

Son destacados por su interés en Mediación Familiar el Libro Verde y a la Recomendación Nº R (98)<sup>1</sup> del Comité de ministro a los Estados miembros sobre la Mediación Familiar.

El Libro Verde (2002) tiene como objetivo principal proceder a una amplia consulta de los medios interesados sobre una serie de cuestiones jurídicas que se plantean en lo referente a las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil (Alternative Dispute Resolution “ADR”) son promovidas por la Unión Europea siendo tres los motivos principales:

- El primero hace referencia a los beneficios que se derivan a los ciudadanos de las prácticas de las modalidades alternativas de solución de conflictos “ADR”.
- En segundo lugar se muestra un especial interés por parte de los Estados miembros, ya que muchas veces dan lugar a trabajos de carácter legislativo.
- Por último y según el Libro Verde las modalidades alternativas de solución de conflictos representan una prioridad política.

En diciembre de 1998 la cumbre de Viena, a través de los Jefes de Estado y de Gobierno se aprobó el procedimiento de acción del Consejo y de la Comisión sobre las disposiciones óptimas de aplicación de las disposiciones del La mediación familiar desde la perspectiva del Trabajo Social en el contexto autonómico.

Una de las medidas que ha de adoptarse en los posteriores cinco años hace referencia a la que la letra c) del apartado 41 indica: “examinar la posibilidad de elaborar modelos de soluciones no judiciales de los conflictos familiares transnacionales. A este respecto, prever la mediación como medio de solucionar los conflictos familiares”.

Los objetos de conflictos se centran a aspectos que corresponden con la autoridad parental, como a las divisiones del patrimonio familiar. Las personas legitimadas podrían acceder a una modalidad alternativa de solución de conflictos antes de acudir a un proceso judicial, durante el proceso y en la fase donde se aplican de las decisiones de la justicia.

La Recomendación Nº R (98)1 de 1998 del Comité de ministro a los Estados miembros sobre la Mediación Familiar marca las pautas que deben seguir los Estados miembros y las recomendaciones en el ámbito de mediación familiar para que se promueva y legisle en cada Estado, siempre partiendo de lo que aquí se establece. Se pretende instituir la mediación familiar y endurecer las medidas que garanticen el funcionamiento de los principios que la fundamentan.

Partimos de unas hipótesis que dan coherencia al porqué de la necesidad de la mediación, como resolución extrajudicial de conflictos:

- Se ha producido un creciente número de conflictos familiares que surgen en muchas de las ocasiones a partir de una separación y divorcio que traen con ello consecuencias dañinas tanto para las familias como para los Estados, como el coste social y económico que se deriva de dichos conflictos.
- Hay que asegurar ante todo la protección del interés superior de los menores para que alcancen el bienestar, por tanto en conflictos relativos a guarda, derechos de visitas y alimentos se vele por su interés.
- Existe la necesidad de reducir conflictos en interés de todos los miembros de la familia a través de la solución amistosa de los conflictos.
- Los conflictos familiares implican a personas con relaciones interdependientes, que surgen en contextos emocionales difíciles y dan lugar a consecuencias sobre todos los miembros, especialmente sobre los menores.
- La Convención Europa sobre el ejercicio de los derechos de los niños marca en su artículo 13 lo siguiente: “Con el fin de prevenir o resolver conflictos o para evitar un procedimiento ante una autoridad judicial que afecta a los niños, las Partes fomentarán la divulgación de la mediación u otros procedimientos para resolver los conflictos y el uso de tales procesos para llegar a un acuerdo en los casos apropiados que serán determinados por las partes”.
- Los resultados que se derivan del uso de la mediación producen efectos positivos, como la mejora de la comunicación entre los miembros de la familia, disminuyen los conflictos entre las partes en litigio, dan lugar a acuerdos amistosos, aseguran la continuidad de las relaciones intrafamiliares, se reducen los costes económicos y sociales y el tiempo necesario para la resolución de los conflicto se reduce.
- Se están produciendo la internacionalización creciente de las familias y se derivan problemas de este fenómeno.
- Son muchos los Estados que desean impulsar el funcionamiento y puesta en marcha de la mediación familiar.

Los principios recogidos en la R (98)<sup>1</sup> y que constituyen los fundamentos de la actual concepción de la mediación familiar se pueden concretar en los siguientes:

- Campo de aplicación de la mediación.

Los conflictos que son susceptibles de mediación familiar son los que surgen entre los miembros de una misma familia, que están unidos por lazos sanguíneos o matrimonio, y entre personas que tienen o han tenido relaciones familiares, semejantes a las determinadas por legislación nacional.

- Organización de la mediación.

Hace referencia a que la mediación no debe ser obligatoria, sino voluntaria. Los Estados son libres de organizar y poner en marcha la mediación ya sea por el sector público o por el sector privado. Deben crear mecanismos que aseguren los procesos de selección, la formación y cualificación de los mediadores además de normas de buenas prácticas para las intervenciones de los mediadores.

- Procesos de mediación.

El proceso de mediación debe desarrollarse conforme a los principios que se indican.

El mediador ha de ser imparcial y neutral en su intervención con la partes, deberá respetar los puntos de vista y preservar su legalidad en la negociación sin imponer en ningún momento una solución a las partes.

Las conversaciones serán confidenciales y no pueden ser utilizadas, salvo acuerdo de las partes o en el caso de estar permitido por el derecho nacional.

Siempre ha de tener en cuenta el bienestar y el interés del niño, haciendo que los padres consideren prioritariamente sus necesidades y haciendo que se responsabilicen. Se tiene que examinar si la mediación es la forma más adecuada para resolver el conflicto y se podría facilitar informaciones jurídicas, pero no dar consejo jurídico.

- El estatuto de los acuerdos de mediación.

Los Estados facilitarán la aprobación de los acuerdos de mediación por la autoridad judicial u otra autoridad competente a la que las partes lo soliciten y facilitar los mecanismos de ejecución de estos acuerdos conforme a la legislación nacional.

- Relación entre la mediación y los procedimientos ante la autoridad judicial u otra autoridad competente.

Los Estados reconocerán la autonomía de la mediación y que se pueda dar antes del procedimiento judicial, mediante o después del mismo.

Establecerán dispositivos para consentir la interrupción de los procesos judiciales pendientes con el objetivo de establecer la mediación, asegurando que la autoridad judicial u otra entidad similar competente conserve el poder de tomar decisiones urgentes referentes a la protección de las partes, menores o patrimonio.

Informarán a la autoridad judicial u otra similar competente de que las partes cumplen o no la mediación y si llegan o no a un acuerdo.

- Promoción y acceso a la mediación.

Los Estados deberían promocionar el auge de la mediación familiar mediante los programas de información para los ciudadanos, son libres de instaurar métodos en los casos determinados y tendrán que adoptar las medidas necesarias para permitir a las partes el acceso a la mediación familiar.

- Otros modos de solución de los conflictos.

Los Estados pueden examinar la oportunidad de aplicar de modo apropiado y teniendo en cuenta los principios establecidos a los otros modos de resolución de conflictos.

- Cuestiones internacionales.

Los Estados deberán, cuando sea apropiado analizar la oportunidad de poner en marcha mecanismos de mediación, sobre todo si concierne a menores y en relación con la guarda y derecho a visitas cuando los padres viven o van a vivir a Estados diferentes.

La mediación internacional debe ser considerada un proceso conveniente para permitir que los padres organicen la guarda y derecho a visita (por otro lado, en el caso de un desplazamiento sin derecho o de la retención de niño, la mediación internacional no ha de utilizarse si se sospecha la existencia de riesgo de retrasar el retorno rápido del niño.

Todos los principios expuestos son aplicables a la mediación internacional. Los Estados tienen que fomentar la cooperación entre los servicios de mediación familiar actualmente existentes. Por último los mediadores internacionales han de poseer una formación suplementaria concreta.

#### **4.4.-Modelo de Mediación en el ámbito del derecho de familia**

El modelo de mediación familiar que se sigue en nuestra normativa estatal debido a la Ley 15/2005 y la Ley 5/2012, comienza con la Recomendación del Consejo de Europa sobre mediación familiar, que se rige por los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad. La segunda parte se fundamenta en el reconocimiento de la importancia del trabajo de los servicios de mediación que se han establecido en las comunidades autónomas, esto tiene en cuenta tanto a las comunidades que han determinado normativamente en esta materia como las que exclusivamente han instaurado programas de mediación familiar que son subvencionados por presupuestos públicos y que se ponen a disposición de los juzgados.

La reforma producida por la Ley de julio de 2012 da un medio al decir que la duración será lo más breve posible. La ley 15/2005 nos dirige al artículo 19.4 de la LEC donde queda establecido en 60 días el término máximo de suspensión del proceso judicial



para la realización de la mediación, esto coincide con lo acordado en las leyes autonómicas.

Es necesario tener en cuenta que esta duración es orientativa en todo caso y no concluyente ya que esta ha de ser flexible tanto por la administración como por los tribunales, esta situación sucede cuando hablamos del caso en que ambas partes como el mediador solicitan prórroga del plazo por tiempo rigurosamente necesario.

### 4.4.1-Proceso de Mediación Familiar

La ventaja en el proceso de mediación es que las partes poseen más libertad para construir su propio progreso, esto confiere la alternativa de poder presentar sus dudas e inquietudes haciendo que la otra parte atienda a estas y consiguiendo llegar a una serie de pactos equitativos y satisfactorios para todos, logrando así solucionar las discrepancias que haya entre los intereses de ambas partes.

En el proceso de mediación se siguen una serie de fases y son las siguientes:

1. Premediación: se informa a las partes implicadas sobre el proceso, comprometiéndose a participar.
2. Recogida de información: ambas partes exponen su punto de vista sobre la situación problemática que está sucediendo.
3. Identificación de temas y creación del esquema a seguir: el mediador deberá dividir el problema en varias partes a seguir indicando el orden a seguir.
4. Inicio de la sesión de mediación y generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema: el mediador pondrá los medios para hacer que fluya el diálogo y la negociación.
5. Negociación para crear una solución óptima: ambas partes valoraran las diferentes alternativas investigadas durante la negociación y se expondrán los compromisos.
6. Cierre de la sesión o final de mediación: se realiza una revisión del proceso y el acuerdo y el mediador deberá redactar el acuerdo final.

El Consejo Consultivo de la mediación familiar de Francia, fundado en 2002, define la mediación familiar como el proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuya evolución interviene un tercero neutral, independiente, cualificado y sin poder de decisión, este es el mediador familiar, para proporcionar, a través de entrevistas confidenciales, la continuación de la comunicación entre ambas partes y la autogestión del conflicto familiar, teniendo en cuenta la singularidad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares. (Ortuño, 2013)

El proceso de mediación familiar ha ido evolucionando e incorporándose poco a poco en la resolución de conflictos. España inicio su andadura en este ámbito con el surgimiento de la Ley 15/2005 del 8 de Julio *“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 garantizar la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares por vía del mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral” (Ley 15/2005)*

Con el procedimiento de mediación se pretenden alcanzar diversos objetivos entre los que se encuentran los citados a continuación:

- Evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso.
- Favorecer el que los cónyuges tomen decisiones de forma consensuada y responsable en lugar de delegar en terceros en un clima de respeto y colaboración.
- Favorecer el ejercicio en común de una responsabilidad parental durable.
- Facilitar la readaptación a los cambios de circunstancias.
- Mejorar la comunicación familiar.
- Promover la transformación de actitudes personales.
- Humanizar el divorcio y limitar sus efectos negativos. Reducir la irracionalidad.
- Reducir la hostilidad estableciendo una comunicación eficaz.
- Ayudar a las partes a comprender las necesidades e intereses del otro.
- Plantear y aclarar cuestiones que no han recibido la atención necesaria.
- Ayudar a las personas a entender y comunicar nuevas ideas.
- Restablecer la comunicación entre dos partes en conflicto.
- Reformular las propuestas en términos más aceptables.
- Conseguir soluciones aceptadas por las partes según su situación e intereses.
- Moderar las exigencias irrealistas de las partes.
- Evidenciar la relación a nuevas propuestas así como ayudar a exponer acuerdos que resuelvan los problemas actuales que salvaguarden las relaciones y permitan establecer necesidades y obtener acuerdos viables y duraderos. (García Longoria Serrano & Sánchez Urios, 2004)

Respecto a la aplicación de la mediación familiar, básicamente tiende a resolver dos situaciones: el primer caso se corresponde a la separación de la pareja y las posibles consecuencias y las situaciones conflictivas entre los miembros de la familiar tanto derivadas de dicha separación como surgidas por otra causa ajena.

Romero F.(2002) lo explica de la siguiente manera: El papel del mediador en la comunicación a los hijos sobre la separación de los padres donde la misión de la mediación tiene que solicitarse antes de que dé comienzo el proceso judicial puede realizarse en cualquier momento del proceso; cuando la pareja no está de acuerdo con las medidas establecidas de la resolución judicial; otra situación ocurre cuando el

juez solicita la mediación para advertir cualquier conflicto grave que pueda influir negativamente a un menor; cuando los progenitores una vez separados se pongan de acuerdo en retomar o reelaborar los acuerdos logrados en el convenio regulador y finalmente se daría el proceso de mediación en situaciones conflictivas producidas por una serie de dificultades que imposibilitan el logro de unos acuerdos entre los miembros de la familia.

Este servicio no es adecuado cuando entre los miembros del conjunto familiar hayan existido malos tratos; se tiene que tener en cuenta el riesgo que existe para algún miembro de la familia de la víctima, de dicho maltrato y la posibilidad de incumplimiento de los acuerdos.

No se aconseja tampoco en el caso de que algún miembro que forme parte del proceso presente algún tipo de comportamiento no funcional (Drogodependencia, alcoholismo..etc.) por que se serían incapaces de asumir compromisos.

Este es el esquema propuesto por Heynes (1981) aceptado por la mayoría de mediadores, con las siguientes fases y contenidos:

PRIMERA FASE: deber de información a las acerca de las características la mediación, duración el proceso, y el uso de la información manejada. Es importante acordar la utilización del material que se vaya elaborando con el fin de evitar que se convierta en un instrumento contra la otra parte y finalmente se firmarán los acuerdos de confidencialidad.

SEGUNDA FASE: se recogerá y jerarquizará la información necesaria sobre el conflicto y sus causas. Aquí el mediador tendrá una postura directiva y tiene que señalar los puntos de acuerdo y desacuerdo.

TERCERA FASE: se identifican los puntos conflictivos y aquellos temas que en la etapa anterior se acordaron tratar. Las partes acordaran distintas alternativas para solucionar los puntos conflictivos.

CUARTA FASE: ambas partes tienen que observar cada aspecto, las ventajas e inconvenientes de las posibles soluciones que se propusieron en la fase anterior y la forma en la que les afectarían. El mediador debe ayudar a las partes adapten sus necesidades a cada proposición. En esta fase tiene una especial relevancia la negociación, ya que aquí se pactan responsabilidades como responsabilidades económicas.

QUINTA FASE: Lo acordado en la fase anterior se redacta. Él no debe sugerir opciones para una solución si no se ha estancado la mediación, no debe pensar ni creer que él conoce la solución, ni adoptar la primera solución ofrecida, tampoco preocuparse demasiado por la estructura de la mediación, ni escuchar las palabras en vez del sentido y el significado de los comentarios, al repasar la información que una parte aporta, el mediador no debe de repetir sin más la información y tampoco debe dejar de buscar los intereses subyacentes de los litigantes.

## **5.-Diferentes valoraciones a considerar en Mediación familiar**

### **5.1-Ámbitos de intervención de la mediación familiar.**

La Ley 15/2005, elimino el deber de acreditar una causa para la separación y divorcio la problemática debido a la ruptura en una relación ahora puede estar fuera de los litigios legales, esto supone un avance en el respeto de la vida privada de los implicados , ya que estos ya no tienen qué explicar en público detalles de su vida íntima.

Durante la mediación en el caso de que la acreditación originada por la ruptura tenga relevancia normativamente hablando, hay que tener en cuenta que continúan concurriendo, a veces con demasiada intensidad. y esto puede causar conflictos en la comunicación. La forma en la que una persona admite la situación de ruptura establece los acuerdos futuros que se lograran. Esto es de total importancia cuando existen hijos comunes y se procura crear de nuevo un sistema de relaciones.

La mediación puede facilitar la superación de los traumas sucedidos a colación de la separación, esto contrasta con el proceso judicial ya que este no tiene en cuenta tales aspectos ya que se encomienda la responsabilidad de decisión a terceras personas. Al contrario en la mediación cada una de las partes se esfuerzan en comprender la problemática propia y trazan un proyecto para resolver la situación de la manera más favorable.

Si examinamos la mediación en este sentido se pueden apreciar algunos aspectos de la terapia psicológica o psiquiátrica sería interesante pues que el mediador se formase en alguna de estas disciplinas.

La figura del mediador no debería actuar desde un ámbito del que no tenga competencias, incluso no ignorando en su intervención en una mediación dirigida convenientemente , que la situación a tratar tiene su origen en la visión de las partes y que si las ambas cooperan activamente en el proceso es una característica de vital importancia para superar muchos conflictos que se dan durante el transcurso del proceso como los causados por el duelo ,perdida de pareja o la superación de los problemas usuales debidos a esta tipología de conflictos. La nueva relación que edificarán los ex cónyuges se funda en base al modelo de respeto por el otro , se entiende así que la mediación supone una transformación positiva en la mentalidad de las partes enfrentadas.

### **5.2-Mediación, paternidad, maternidad y menores.**

Las acciones que se consiguen realizar para que se determine la filiación de los menores son indisponibles, a pesar de esto existen aspectos que hay que respetar en los que la presencia de las partes es importantes una vez que hayan sido refrendadas por la autoridad judicial, como lo pueden ser el reconocimiento de filiación en

expediente registral o en declaración testamentaria o también la posición de las partes en un proceso judicial.

Existen otros aspectos en las acciones de filiación sobre todo en cuanto a las medidas debidas a su declaración, ya que pueden ser negociables y convendría que así lo fueran para el beneficio propio e interés de los menores.

Del mismo modo en la adopción y todas sus problemáticas se dan complicaciones que se podrían solucionar de forma positiva con la mediación en el caso de que las familias adoptivas y las de origen sean conocidas.

Hay que hablar asimismo de la existencia de una polémica que ha existido siempre que tiene que ver con el conocimiento que tiene una persona adoptada a conocer su origen biológico. Ya existe legislación al respecto como el art3.b de la Ley7/2001, de la Comunidad Valenciana, de mediación familiar, o el artículo 235-49.3 del Libro del CCCat establece "las administraciones públicas han de facilitar al adoptado, si lo solicita, los datos que tenga sobre su filiación biológica. Con esta fin se debería iniciar un procedimiento confidencial de mediación, previo a la revelación de los datos, en cuyo ámbito tanto el adoptado como la madre biológica tienen que ser informados de las respectivas circunstancias familiares y sociales y sobre la actitud que manifiesta la otra parte en relación con un posible encuentro"

Si se quisiera restablecer los vínculos interrumpidos de los menores con cualquier miembro de la familia extensa, la mediación sería una solución rápida y eficiente si la comparándola con el procedimiento judicial, ya que debido a una actitud no colaboradora de los padres haría muy complicado esto ya que habría que superar medidas rígidas establecidas coactivamente.

### **5.3-Mediación y Vivienda familiar**

Según el artículo 96 del código civil en el defecto del acuerdo de los cónyuges aprobado por el juez, el uso de la vivienda familiar y de los objetos de uso ordinario en esta corresponde a los hijos y al cónyuge en cuya compañía queden.

La previsión que hace el juez determina un mecanismo automático de decisión, en el cual este no puede opinar en ningún caso, entonces esta problemática tiene su resolución en el ámbito de autonomía de las partes coexistiendo algunas prevenciones ya que este precisa estar aprobado judicialmente. Es natural pensar que el juez no lo aprobaría en el caso de que quedasen desasistidos los dos hijos o si se presentase una situación clara de injusticia por diversas razones.

Aquí concurren diversas controversias al encontrarse casos donde la picaresca es la protagonista como por ejemplo la situación en la que la vivienda perteneciente a uno de los progenitores que no se queda con los hijos y la cual fue adquirida mediante un préstamo se estará viendo obligado a contribuir a este siendo superior al precio de un alquiler. Otro caso sería en el cual el progenitor al que se adjudica el uso de la vivienda comienza a vivir con una nueva pareja junto a su familia.

Es de relevancia nombrar la hostilidad que se da entre cónyuges para obtener el uso de la vivienda despojando a la otra parte de sus derechos en estas situaciones las partes se valen de triquiñuelas como la adquisición ficticia de cargas u ocultando a realidad para obtener o evitar que el otro consiga la vivienda.

La mediación no es la panacea que solucione todos estos problemas pero si es cierto que se puede encontrar dentro del arbitraje alguna solución que convenza a los dos partes por justa y equitativa.

Se hace necesario reconocer que existe la posibilidad de que en alguna ocasión no se alcanzase ningún acuerdo pero en la situación de una negociación de las consecuencias de la ruptura tanto del patrimonio como personales sería posible llegar a ciertos acuerdos ya que hay que tener fe en el sentido de la justicia y la flexibilidad de los afectados.

### **5.4- La Mediación en la ruptura de relación**

La mediación, en este supuesto, logra su máxima manifestación en el entorno de la separación o divorcio entre los miembros de la pareja donde se transforma en un instrumento que favorece a las dos partes a encontrar la solución más favorable, siendo ellos mismos los autores de su decisión, apoyados por un tercero, el mediador. Es por tanto la mediación, una fórmula para tratar de que no se obstaculice la solución al conflicto, y evitar el enfrentamiento en un procedimiento contencioso a la vez que cede a los miembros de la pareja la potestad suficiente para tomar la decisión sobre lo que debe ser su relación, así como todo lo referente a los hijos. Es fundamental saber definir muy bien los objetivos que se desean lograr.

La mediación familiar, no se trata de una actuación para restablecer la relación matrimonial, sino que es una operación de arbitraje en la ruptura del vínculo que existía entre la pareja, pero dando por hecho que la ruptura ya no tiene vuelta a atrás, de tal forma que si el mediador cree que puede haber una solución en la relación, no debe mediar y tendría que desviar el tema hacia una posible terapia u otros mecanismos de ayuda para parejas.

En el preámbulo 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, se han incluido alusiones a la mediación como procedimiento de resolución de conflictos: «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 garantizar la protección del interés superior 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». A la vista de este reconocimiento es necesario especificar bien las tareas a llevar a cabo desde la mediación en la ruptura de pareja para no equivocarla con otras formas, como podría ser las consultas jurídicas, la terapia familiar o la terapia psicológica. De este modo, tanto si el procedimiento de mediación se ha utilizado a demanda de los afectados y

antes de comenzar el procedimiento judicial de separación o divorcio, como si se aplica después de haber comenzado el proceso de naturaleza jurídica, el pacto que se alcance tiene que quedar recogido en el acta final de mediación, que deberá ser incorporada a la proposición del convenio regulador que a su vez se adjuntará a la demanda de separación o divorcio.

Esta intervención judicial, se ceñirá a la aprobación del convenio en los acuerdos que hayan fijado entre las partes, constatando que los pactos propuestos no son lesivos para los hijos o para alguno de los consortes. Sin embargo, la mediación en la ruptura de pareja, tiene alguna restricción ya que podemos llegar a extremos en los que las decisiones de las personas partícipes en el enfrentamiento se encuentren viciadas por dolo, violencia o intimidación, en cuyo caso este procedimiento de mediación estaría desaconsejado.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, es obvia y rotunda en relación a este tema y así lo legisla en su artículo 44.5 «En todos estos casos,(de violencia) está vedada la mediación». Por tanto, la mediación no es la fórmula más apropiada para lograr acuerdos en aquellos casos en los que uno de los individuos de la pareja, o de los hijos, sea víctima de violencia ya sea esta física o psicológica, dado que ante esta situación las decisiones estarán viciadas en la aprobación al no existir una igualdad de potestad entre las partes, o bien, cuando alguno de los sujetos implicados tenga mermada su capacidad de decisión por otras causas, como por ejemplo en los casos de toxicómanos, alcohólicos, etc.. El mediador debe comprobar que las personas enfrentadas actúan de acuerdo a su voluntad, sin ninguna coacción y libremente aceptan y son firmes en la decisión sobre la ruptura conyugal y reconocen y acatan las reglas de la mediación.

### **5.5- MEDIACIÓN COMO PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA**

El método de la mediación es un instrumento de particular transcendencia para evitar sucesos de violencia doméstica y, sobre todo, de violencia de género contra la mujer. Lamentablemente por razones de crisis en la relación de pareja tienen lugar agresiones psíquicas o físicas. Está demostrado estadísticamente que el mayor número de casos de violencia contra la mujer tiene lugar durante la convivencia, en la etapa de noviazgo y después de proceso de separación, inclusive en periodos muy posteriores a este proceso.

Se puede afirmar que este método es de gran utilidad y se puede utilizar como táctica para prevenir la violencia doméstica. A través de la mediación se puede controlar la “rabia” en escenarios muy difíciles. La RECOMENDACIÓN n.º (98) 1, del Consejo de Europa sobre la Mediación Familiar, dice en el párrafo 3.9 que el mediador debe poner cuidado para determinar si ya ha existido violencia entre las partes o bien, si puede haberla en un futuro, además tendrá que valorar las consecuencias que pueda tener en la negociación entre las partes, y valorar si, en esta situación, es conveniente aplicar un procedimiento de mediación.

### 5.6- MEDIACIÓN Y CRISIS INTERGENERACIONAL

Si partimos de que en la sociedad en la que ahora vivimos las familias tradicionales han sufrido cambios que ha hecho que vayan cediendo su espacio a lo que ahora se llama la familia nuclear o conyugal podremos comprender la aparición de conflictos familiares que hasta hace pocas décadas eran impensables. Los lazos de solidaridad que existían bajo el paraguas de una familia extensa, en la que se reconocían una serie de dependencias económicas, de ayuda, e incluso políticas, ya no tienen cabida en las sociedades modernas. Hoy en día hemos dado paso a las familias nucleares apoyadas en un sentido individual y preocupadas de satisfacer sus necesidades personales y a lo sumo de la pareja en su conjunto, olvidan y dejan de lado las relaciones de la propia familia, y en especial, cuando estas relaciones implican a generaciones diferentes. Las diferencias generacionales junto con el cambio de los principios éticos y morales se convierten en el origen de infinidad de problemas que surgen en el seno de una familia.

A la vista de esta situación, los tipos de conflictos son muy variados, van desde la falta de acuerdo ante el cuidado de ancianos, al desacuerdo en la administración de bienes comunes, prestaciones alimenticias entre miembros de una familia, hasta dificultades en la relación entre padres e hijos mayores que conviven en el mismo domicilio, y que en ocasiones llegan a convertirse en situaciones de violencia psíquica o física, y provocan determinados litigios judiciales que hoy en día están en aumento. La incompatibilidad de las acciones judiciales típicas para resolver este tipo de conflictos hace notorio que la práctica jurisdiccional, en muchas ocasiones, no sea la más adecuada, motivando una desilusión en el entramado jurídico al intervenir en problemas de cierta gravedad que podrían ser resueltos de forma menos traumática a través de un proceso de mediación.



## **6.- Conclusiones**

El trabajador social, como hemos podido constatar anteriormente, tiene un perfil profesional de habilidades características que le facilita su labor como mediador tanto familiar como penal ya que, si hablamos del empoderamiento de la persona que tiene que ser una de nuestras principales habilidades, la empatía, actuación en situaciones complicadas, la reintegración de individuos y un largo etcétera nos podemos dar cuenta del valor añadido que tiene el este como mediador.

El objetivo de la mediación es extraordinario, ya que es positivo que los involucrados solucionen sus diferencias por sí mismos, siendo predecible que el beneplácito con el acuerdo sea mayor que ante una solución impuesta por un tercero. Mediante la mediación se busca favorecer una transformación en la mentalidad de los involucrados, a quienes se pretende regir hacia el entendimiento de que la intervención judicial no debe ser ni la mejor solución ni el fin a lograr en la resolución de sus conflictos.

La Mediación elimina costes ya que posibilita solucionar conflictos sin pasar por los tribunales, haciendo a la justicia ordinaria resolver aquellos temas en los que la Mediación no puede llegar. Así, se introduce una cultura del ahorro y la velocidad de los procesos judiciales que estén a la espera, y la reducción del tiempo de espera de las personas que están en situación de prisión preventiva

En concreto en la mediación penal las sentencias o sanciones son un recurso para reinsertar a las personas que han cometido un delito, por lo tanto, educar para reinsertar es proporcionar herramientas al involucrado para que sea capaz de convivir en sociedad, y esas herramientas pasan por responsabilizarse de sus actos y procurar enmendarlos, por lo tanto, alejar a las personas de la sociedad no es un recurso socializador, si al contrario se tramitan sanciones educativas, lograremos aplicar estas sanciones a la vida real, resultando educar para convivir en sociedad , no alterando la paz social, es complicado reinsertar a una persona que no lo está, siendo posible mediante la educación y socialización instituir ciudadanos completamente copartícipes de la sociedad.

Para finalizar hay que recalcar que tanto la profesión del Trabajo Social como los propios trabajadores y trabajadores sociales en este ámbito de actuación son actores principales y profesionales muy necesarios por la labor y el trabajo constante que realizan y por ello sería necesario ampliar la formación que sirviese de base para la posterior especialización a través de los Masteres específicos.

### **Bibliografía:**

- Acevedo, A. (2009). *El divorcio sin pleito: el abogado y la mediación familiar*. Madrid: Tecnos.
- Álvarez, M., Hurtado, E., Jiménez, J., López, C. y Mateos E. (2002). La mediación. Una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053>.
- Alzate, R. (1998). Los programas de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Organización y Gestión Educativa*, nº 4 .
- Bercovitch, J. (1992). Mediator and Mediation Strategies in International Relations. *Negotiation Journal*, 8, (pp. 99-112).
- Carulla, P (2001): La Mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales [online].  
Recuperado de: <http://www.derecho.com/articulos/2001/04/01/la-mediacion-una-alternativa-eficaz-para-resolver-conflictos-empresariales/>
- Casanovas, P. (2011). *Libro blanco de la mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justicia.
- Dahrendorf, R. (1957). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Escamilla, M. M., y Sánchez, M. P. (2011). *Justicia Restaurativa, mediación penal y penitenciaria, un renovado impulso*. Madrid: Cometa.
- Español, U. C. (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. Madrid: Nuevo Siglo.
- Etzaniz, N. A., Viadero, B. D., & Berezo, A. G. (2005). La resolución de conflictos en las cooperativas: análisis del caso vasco. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo= Journal International Association of Cooperative Law*, (39), (pp.101-120).
- Farré S, Gutierrez E. (2004). *Gestión positiva del conflicto: Mediación. Participación Ciudadana*. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Frutos, P. de (2005). La mediación familiar principios y fundamentos. *Cuadernos de derecho judiciales*, 5,(pp. 287-310).
- García-Longoria, M. P., y Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*. Huelva: Universidad de Huelva, (pp. 261-268).

- García, L. (2002). Apuntes Mediación como proceso de gestión de conflictos familiares y de interculturalidad. Escuela Complutense de verano. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- García, L. (2003). *Mediación familiar: prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid: Dykinson.
- García, L.. (2006) *Mediación civil. Mediación intrafamiliar*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- García, L. (2007). La mediación familiar: una aproximación normativa. *Portularia* vol. VII, núm. 1-2. Huelva: Universidad de Huelva. (pp. 3-15).
- García. L. (2007) . *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Editorial Reus.
- García, L., Tomillo, J. L. Vázquez, E. y Fernández C.(2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Editorial Reus.
- Giménez, C. (1997): "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista de migraciones*, 2, pp. 125-159.
- Gil Nievas, R. (2008). La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008 (LCEur 2008, 803) sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Actualidad Jurídica Aranzadi*, (p. 768).
- Godoy, A. I. (2011). Justicia y Prácticas Restaurativas, los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Gonzalez, E. (2012.). *Mediación con menores infractores en España y los países de su entorno*. Valencia: Ed. Tirant lo blanch.
- Guillen, C., Diego, R de, (2008): *Mediación, Tácticas y técnicas*. Madrid: ediciones pirámide.
- Haynes, J. y Charlesworth, S. (1981). The fundamentals of family mediation. Australia: Federation Press.
- Holaday, L. C. (2002). Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process. *Negotiation Journal*, 18(3), (pp.191-210).
- Ibarreche, R. S. (2006). Técnicas e instancias mediadoras en la resolución de los conflictos de trabajo. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, (11), (pp.19-20).
- Jaca, L. M. (2006). La mediación como estrategia de resolución de conflictos. In *Mediación para la resolución de conflictos de personal en las administraciones públicas* (pp. 15-24).

- Kressel, K- y Pruitt, D. G. (1989). *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention*. San Francisco: Jossey-Bass.
- López, M. J. (2014). El/la profesional de servicios sociales en el ámbito jurídico. Jaén: Colegio Oficial de Trabajo Social de Jaén.
- Márquez, M. G. (2004). Mediación y administración de Justicia. Hacia una Justicia Participativa. Ed. Universidad Autónoma de Aguascalientes, ed. 1ª. México.
- Márquez, B. C. (2005). La mediación en la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores: conciliación y reparación del daño. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, (7), 14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1307278>
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de la mediación. Barcelona: Editorial Graó.
- Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas= Sara Cobb's circular narrative model and its techniques.
- Ocejo Lambert, R. (2005). La Mediación como proceso de gestión de conflictos. *Inducción al derecho de familia*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Derecho. México.
- Ortuño Muñoz, P. (2003). El “libro verde sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil” de 19. 04. 2002 de la Comisión de las Comunidades Europeas. *Iuris. Actualidad y Práctica del Derecho*, 77, (pp. 42-48).
- Ortuño, P. (2013). La mediación en el ámbito familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León*, Valladolid.(pp. 1-23).
- Pascual Rodríguez, E. (2011). *La mediación en el sistema penal: propuesta para un modelo reparador, humano y garantista*. (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Poyatos, A. (2003). Mediación familiar y social en diferentes contextos. *Publicaciones de la Universidad de Valencia*, Valencia: Nau llibres. (pp. 67-82).
- Renedo, M.J.(2013) Evitación del proceso y mediación intrajudicial en la jurisdicción social. *Revista jurídica de Castilla y León*, núm. 29, (p. 4).
- Rodríguez Fernández, G. (2008). ¿ Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural. *Polis (Santiago)*, núm. 7(20), (pp.87-103).

- Romero, C. G. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones*, (10), (pp.59-110.)
- Navarro, F. R. (2002). La mediación familiar. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (40), 31-54.
- Rondón, L. M., y Funes, E. (2011). I Congreso Internacional en Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI. Universidad Internacional de Andalucía.
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Argentina. Editorial Aique.
- Salinas, E.G. (1996). La mediación en el sistema de justicia juvenil: una visión desde el derecho comparado. *Eguzkilore-Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 10, (pp. 193-212).
- Sastre, R. (2006). Técnicas e instancias mediadoras en la resolución de los conflictos de trabajo. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 11, (pp.19-20).
- Serrano, G. (1996). *¿ Qué dice la investigación científica sobre mediación?* . Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Shapiro, D. L. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*,20(1), (pp. 67-82).
- Suares, M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores* (Vol. 154). Madrid: Narcea Ediciones.
- Torrego, JC, Ortega, J. M. M. (2004) y Moreno, J.M. (2003): Convivencia y Disciplina en la escuela. El aprendizaje de la Democracia. Madrid: ALIANZA, 207 páginas. Profesorado: *Revista de curriculum y formación del profesorado*,8(1), (P.2).
- Valle, J. M., Morales, O, y Fernández, R. (2013). *Código Penal y leyes penales especiales*. Madrid: Aranzadi.
- Valverde, P. E. (2006). La mediación entre la víctima y el agresor como forma alternativa de resolución del conflicto en el sistema judicial penal de adultos:¿ una posibilidad también viable en España?. *Revista penal*, 1, (p.200).
- Van de Vliert, E. (1985). Escalative intervention in small-group conflicts. *The Journal of applied behavioral science*, 21(1), (pp 19-36)

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

### **Anexos**

Estatutos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

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

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

Orden de 12 de abril de 1983 por la que se establecen las directrices para la elaboración de los planes de estudio de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social.

Ley 10/82 de 13 de abril, de creación de los Colegios Oficiales de Asistentes Sociales.

Ley 2/1974 de 13 de febrero, de creación de Colegios Profesionales.

Real Decreto 174/2001, de 23 de febrero, en que se señalan los requisitos para el ejercicio de la profesión.

Real Decreto 116/2001 de 9 de febrero por el que se aprueban los Estatutos de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social aprobado en mayo de 1999.

Ley 3/1977 de 4 de enero, sobre la creación del Cuerpo Especial de Asistentes Sociales.

Resolución de 24 de noviembre de 1998 de la Dirección General de Trabajo:

Convenio único para Personal Laboral de la Administración.

Estatutos de la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales (FEDAAS).

Estatutos de la Federación Internacional de Trabajo Social. Munich 1956.

Estatutos del Comité de Enlace de Trabajadores Sociales en la Comunidad Europea.

Resolución 67/16 sobre funciones, formación y estatuto de Asistentes Sociales del Comité de Ministros del Consejo de Europa.

Recomendación Rec(2001)1 de la Comisión de Ministros para los Estados Miembros sobre funciones y actuaciones de los trabajadores sociales.

Recomendación R (98) 1 , aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 21 de enero de 1998,

El Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil,

El Código de Conducta Europeo para los Mediadores de Abril de 2004

Directiva 2008/52 C del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 21 de Mayo de 2008,

Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, Ministerio Justicia, 2011.

Declaración sobre el progreso y el desarrollo en lo social de 11 de diciembre de 1969.  
Asamblea General de Naciones Unidas.

Estudio Mundial de los Problemas y Prioridades desde 1968 sobre el Bienestar Social para el  
Desarrollo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales.  
Naciones Unidas Nueva York, 1986.