

# Mediación y su utilidad en Trabajo Social

**Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social**

**Alumna:** Tania García Bello

**Tutor:** Juan Manuel Herrera Hernández.



Universidad de La Laguna

Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación.

Fecha de Entrega: 03 de Septiembre de 2015

Fecha de Convocatoria: Septiembre de 2015

# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN.....4**

**1- MARCO TEÓRICO.....7**

## BLOQUE I

1.1 Historia y antecedentes de la mediación.....7

1.2 Conceptualización. Naturaleza de la mediación.....8

    1.2.1 El conflicto.....10

    1.2.2 Clases de conflictos.....11

1.3 Objetivos de la mediación.....12

1.4 Temas que aborda la mediación.....12

1.5 Dimensiones de la mediación.....13

1.6 Tipología de la mediación.....13

1.7 Principios de la mediación.....20

## BLOQUE II

1.8 Modelos que fundamentan la mediación.....22

    1.8.1 Definición del concepto de modelo.....23

    1.8.2 Modelos más relevantes.....23

1.9 Figura del mediador.....27

    1.9.1. Funciones del mediador.....28

    1.9.2 Competencias y deberes del mediador.....29

    1.9.3 Objetivos del mediador.....30

    1.9.4. Estatuto del mediador.....31

    1.9.5 Código deontológico y las asociaciones profesionales del mediador.....32

1.10 Técnicas y habilidades de la mediación.....	33
1.11 Fases del proceso mediador.....	35
1.12 Ventajas que ofrece la mediación.....	38
1.13 La mediación en el Trabajo Social.....	39
1.13.1. Competencias genéricas en Mediación para el Trabajo Social.....	39
1.14 Comparativa de las leyes de mediación de las diferentes Comunidades Autónomas.....	41
<b>2- FINALIDAD Y OBJETIVOS.....</b>	<b>48</b>
<b>3- METODOLOGIA.....</b>	<b>49</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>

## INTRODUCCIÓN

El trabajo expuesto a continuación, se corresponde con las exigencias establecidas para la obtención del título de Grado de Trabajo Social

Este Trabajo de Fin de Grado, está compuesto por varios apartados. En primer lugar, se encuentra el Marco Teórico, siendo este el eje central de todo el trabajo, donde se encontrará toda la bibliografía recopilada en relación con la mediación y cada uno de sus componentes.

En segundo lugar, se exponen la finalidad y los objetivos de este trabajo. En tercer lugar, se encuentra la metodología, donde se nombraran detalladamente las técnicas, los instrumentos y el procedimiento llevado a cabo para el correcto desarrollo del trabajo. En cuarto los resultados, quinto discusión y sexto conclusiones y por último las referencias y anexos.

Los motivos que me han impulsado a realizar mi Trabajo de Fin de Grado sobre mediación, han sido principalmente:

Existe una enorme pluralidad humana, todos somos diferentes, percibimos el mundo que nos rodea de una manera muy distinta y esta, es irreductible, porque cada persona es un mundo propio. Las personas somos seres sociales, estamos constantemente comunicándonos e interactuando entre nosotras. Esto, da lugar en muchas ocasiones a malentendidos o confusión, que pueden tener como resultado un conflicto.

Estos conflictos, generalmente suelen estar apoyados por emociones o sentimientos, y estos juegan un papel muy importante. Por tanto, y parándome a analizar la realidad no solo en mi núcleo familiar o de iguales, sino también en el laboral, me he dado cuenta de lo sujetas que estamos las personas en nuestro día a día a que nos surja algún tipo de conflicto, los cuales en ocasiones pasan de ser algo simple y momentáneo, a tener consecuencias y a prorrogarse y agravarse en el tiempo; es en este caso donde, aparece la alternativa de iniciar un proceso de mediación, por el amplio

abánico de ventajas de las que esta dispone y la múltiple variedad de herramientas que utiliza.

Por ello, he decidido realizar mi trabajo sobre mediación, ya que toda la población debería conocer este mecanismo cuya principal finalidad es la de conseguir una solución pacífica y dialogada, no adversarial, en el que las propias partes son las que componen la controversia, y donde ellas mismas, con ayuda de un tercero imparcial y neutral conocido como mediador, llegan a un acuerdo o pacto.

Folguer y Taylor (1996), añaden que la mediación es un proceso que hace hincapié en la responsabilidad que supone para las partes, tomar conciencia sobre su disputa y decisiones que influyen en sus vidas. Se trata de un proceso mediante el cual los/las participantes, con la intervención de una persona o personas neutrales (mediador/as o mediadores/as), tratan de aislar los problemas en disputa con el objetivo de encontrar posibles soluciones, alternativas a la disputa, para así llegar a un acuerdo mutuo entre las partes.

González-Capitel (2001), hablaban de los orígenes de la mediación. Estos autores por su parte, añaden que la mediación probablemente sea tan antigua como la humanidad. Afirmando así, que no se trata de una creación actual, sino una adaptación moderna basada en culturas antiguas, sociológicamente diferentes unas de otras, en distintos periodos históricos.

El conflicto, entendido por González-Capitel (2001), como la percepción de una divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultáneamente o conjuntamente (P-p.23), juega un papel importante en el desarrollo y proceso de la mediación.

La mediación, tiene diversos objetivos que según Vallejo y Guillen (2008) el mediador, tiene varios objetivos manifiestos y latentes que pretende conseguir en todos los casos, además también se desarrolla en varios campos.

La mediación se puede clasificar en función de dos factores. En primer lugar, según Whatling (2009) se encuentra el tipo de actuación, en segundo lugar podemos encontrar el ámbito de actuación.

La mediación se desarrolla en base a unos principios esenciales que marcan su actuación. Algunos autores, algunos de los principios mencionados por Fernández (2009), podrían ser, independencia y autonomía, transparencia, contradicción, equidad y neutralidad, confidencialidad, voluntariedad, etc.

Sáez (2008), añade que la figura de un tercero facilitador imparcial, el mediador/a, es lo que diferencia a la mediación de la negociación tradicional. Las partes son las que tienen el poder en la mediación y no el mediador pues éstas son las que toman sus decisiones siendo la función propia del mediador la de facilitar la comunicación y restaurar el diálogo entre las partes. (P-p. 28-29)

Por su parte, Peña (2001), clasifica varias funciones que debe desarrollar el mediador, estas son: ser auto-consciente, generar y mantener confianza, no hacer juicios, etc.

Sáez (2008), añade que una de las condiciones más importante para acceder a la profesión de Mediador/a, es la de ser Licenciado/a o Graduado/a en diferentes ramas de lo social, entre las que haremos especial alusión al Trabajo Social.

Existen algunas de las técnicas y estrategias utilizadas generalmente por los mediadores en el proceso de mediación, según Munduate y Medina (2013), algunas de estas son: escucha activa, equilibrar el poder, gestionar la ira, velar por la eficacia de los resultados, etc.

Para Rodón (2013), la aportación fundamental del Trabajo Social a la Mediación aplicada, consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Este autor también realiza una clasificación sobre algunas competencias genéricas en Mediación para el Trabajo Social, así como diferentes estrategias y herramientas aplicables para el desarrollo de la mediación desde el Trabajo Social.

## **1- MARCO TEÓRICO**

A continuación se expone el marco teórico referente al tema central de este Trabajo de Fin de Grado “La Mediación” y posteriormente se analizará su relación con el Trabajo Social. Este marco teórico, se clasificará en dos bloques.

### **BLOQUE I**

#### **1.1 Historia y antecedentes de la mediación**

En la actualidad, la mediación se lleva a cabo en numerosas instituciones, como administraciones, tribunales de justicia, colegios profesionales, etc.; como mecanismo de resolución de conflictos. Esta, se practica en sus diferentes facetas, las cuales pueden ser laborales, sociales, familiares, mercantiles, civiles, penales y penitenciaria.

La mediación, dispone de un día internacional que se celebra el 21 de Enero de cada año. Se calcula que a día de hoy, se lleva ejerciendo desde hace miles de años atrás.

Según Vallejo y Guillén, (2008)

Los procesos de mediación surgieron en la antigüedad protagonizados por autoridades religiosas en el marco de una sociedad llena de tensiones y totalitarismos. En efecto, la mediación, así como otras formas de intervención de terceras partes en los conflictos humanos, es algo ya muy antiguo, remontándose miles de años atrás. La utilización sistemática de la mediación en conflictos de muy diferente tipo, creándose por ello una nueva profesión, la de mediador/a o experto/a en mediación, es algo bastante novedoso en nuestro país, aunque en otros, como por ejemplo Estados Unidos, ya existe una cierta tradición, habiéndose producido allí un gran desarrollo en las últimas décadas. (P 25-26)

Otros autores como González-Capitel (2001), varios años antes, ya hablaban de los orígenes de la mediación. Estos autores por su parte, añaden que la mediación probablemente sea tan antigua como la humanidad. Afirmando así, que no se trata de una creación actual, sino una adaptación moderna basada en culturas antiguas, sociológicamente diferentes unas de otras, en distintos periodos históricos.

Para estos autores la mediación tal y como la entendemos hoy, aparece en Estados Unidos a fines de la década de los sesenta y principios de los setenta, como respuesta a la demanda social, por formas alternativas a la conciliación de conflictos. Los motivos fueron varios en el contexto de la época: protestas estudiantiles, raciales, lucha por los derechos civiles, etc.

Según Miranzo de Mateo (2010):

Existen mediaciones célebres realizadas muchas de ellas por sacerdotes o preladados que por su presumible talante de hombres de paz y por la autoridad moral que se les suele conceder, fueron desde los comienzos de la historia mediadores por excelencia. También en ocasiones los reyes o emperadores intentaban actuar como el llamado hombre de paz. Unos ejemplos son la realizada en 1648 entre Austria y Francia por el Papa Inocencio X o la gestionada en 1866 entre Austria y Prusia por Napoleón III. Las antiguas civilizaciones han tenido mediadores o figuras similares no basadas en el poder político reconocido, sino en otros argumentos que permitían que el pueblo asumiera libremente a esas personas para dirimir sus conflictos. (P-p. 9-10)

*“La paz es un proceso diario, semanal, mensual, de cambiar gradualmente de opiniones, de minar lentamente viejas barreras, de construir calladamente nuevas estructuras”* (J.F. Kennedy, Naciones Unidas, 1963)

## **1.2 Conceptualización, Naturaleza de la Mediación**

En la actualidad, podemos encontrar una gran variedad de autores, que hacen referencia a la mediación social. Esto hace que, exista una gran variedad de definiciones de este concepto. Tras consultar una gran cantidad de estas fuentes, podemos destacar que una de las características básicas sobre las que todas ellas hacen alusión es la mediación social como proceso de resolución de conflictos en el que una tercera persona imparcial y neutra, al cual las partes enfrentadas han recurrido de forma voluntaria, ayuda a restablecer la comunicación y el diálogo de forma efectiva y a alcanzar las soluciones posibles.



Según las diferentes definiciones descritas por la RAE (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española), podemos apuntar una definición general:

*“Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”*

*“Intervención en una discusión o enfrentamiento para lograr una solución”* es decir, es eficaz, tiene un resultado positivo.

Vallejo y Guillén (2008) añaden a la definición mencionada anteriormente, que se trata de un procedimiento no adversarial, cuyo único fin es llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Tiene un resultado positivo, ambas partes ganan.

Otros autores como Folguer y Taylor (1996), analizan la mediación como una alternativa a la violencia. La mediación es un proceso que hace hincapié en la responsabilidad que supone para las partes, tomar conciencia sobre su disputa y decisiones que influyen en sus vidas. Para estos autores, se trata de un proceso mediante el cual los/las participantes, con la intervención de una persona o personas neutrales (mediador/as o mediadores/as), tratan de aislar los problemas en disputa con el objetivo de encontrar posibles soluciones, alternativas a la disputa, para así llegar a un acuerdo mutuo entre las partes.

Lima (2013), añade lo que considera una de las definiciones más completas y más aceptada por los expertos europeos la cual determina como un medio mediante el cual resolver los conflictos a través de la intervención de un tercero neutral e independiente con el objeto de restaurar o crear el tejido social.

Marquéz (2012) define la mediación en materia penal, este autor, añade que según la ley 906 de 2004, en su artículo 523 definió esta figura como:

*“... un mecanismo por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su delegado, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o*

acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta” (P-p.149)

### **1.2.1 El conflicto**

González-Capitel (2001), hace referencia al concepto de conflicto:

“Conflicto significa la percepción de una divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultáneamente o conjuntamente” (P-p.23)

Iglesias (2013), define los conflictos como:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. (P-p.8)

Según Vinyamata (2003):

“Los conflictos, en sí mismos, no son más que cuestiones circunstanciales que estimulan, en ocasiones demasiado, la permanente búsqueda de la felicidad, de la seguridad, del bienestar” (P-p.9)

Poyatos (2003), clasifica los diferentes componentes del conflicto. Para entender el conflicto, tenemos que analizar diferentes aspectos, esta autora, clasifica cuatro.

En primer lugar, señala los *motivos* como las diferentes explicaciones que da cada una de las partes del conflicto común, explicaciones que estarán condicionadas por los sistemas de referencia de cada persona.

En segundo lugar, encontramos la *perspectiva* que está viviendo cada una de las partes, ya que las personas, comprendemos una misma realidad, desde perspectivas diferentes.

Otro de los aspectos que es muy importante, es la *comunicación*, se trata de una vía esencial de relación entre seres vivos. La comunicación puede ser tanto positiva, como negativa que surge cuando se ve limitada en casos como se oye pero no se escucha, se evita el contacto físico o visual, etc.

Por último, se encuentra el aspecto de la *información* ya que debemos saber que tipo de información posee cada persona sobre el asunto del que se trata. Si está bien informado, si sabe cuáles son sus derechos y los pros y los contras.

*“Nuestro desafío no consiste en eliminar el conflicto, sino en transformarlo”*  
(William Uri)

### 1.2.2 Clases de conflictos

Redorta (2007), realiza la clasificación del conflicto, agrupando estos en 5 grandes grupos. La forma en que este autor los clasifica, es estableciendo el nivel en el cual estos aparecen, estos son:

<i>Intrapersonal</i>	Se trata de un conflicto exclusivamente nuestro y que a veces lo es simplemente porque nosotros lo vivimos así.
<i>Interpersonal</i>	El conflicto me afecta a mí y a otra persona.
<i>Grupal</i>	El conflicto puede afectar a tres o más personas. El grupo se considera pequeño si está formado por aproximadamente unas veinte personas o menos
<i>Intergrupal</i>	El conflicto enfrenta a uno o más grupos de personas.
<i>Social</i>	El conflicto afecta a la sociedad entera

Redorta, J (2001) (P-p.19)

### **1.3 Objetivos de la mediación**

Según Vallejo y Guillen (2008) el mediador, tiene varios objetivos manifiestos y latentes que pretende conseguir en todos los casos, estos son:

- Mejorar la comunicación entre las partes o restablecerla.
- Mejorar las relaciones entre las partes, padres e hijos, abuelos, hermanos consanguíneos, clientes, empresarios, comités sindicales...
- Encontrar soluciones pactadas y adecuadas a cada situación concreta.
- Tener en cuenta las necesidades de cada miembro.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad.
- Desarrollar un proyecto de acuerdo

Para Peña (2013), los objetivos que se persiguen en un proceso de mediación, son (P-p.14):

- Facilitar en establecimiento de una nueva relación entre las partes en conflicto.
- Aumentar el respeto y la confianza entre las partes.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que pueden tener respecto al conflicto y/o a los implicados.
- Crear un marco que facilite la comunicación.

### **1.4 Temas que aborda la mediación**

Según Lima (2013), el objeto de la mediación profesional consiste en mejorar la convivencia de personas, grupos o comunidades promoviendo la consolidación de la democracia, ya que la propia ciudadanía mediante el empoderamiento serán los protagonistas para la resolución de conflictos.

Los temas en los que puede incluirse la figura del mediador, son:

- Sentimientos.
- Comunicación entre las partes
- Estereotipos o percepciones erróneas.

- Comportamientos negativos.
- Intereses aparentes o reales.
- Diferencias de valor.
- Dificultades para iniciar negociaciones.

En definitiva, la mediación se dirige a parejas y matrimonios que hayan decidido practicar una ruptura en la relación, es decir, que se encuentren en trámites de separación, divorcio o nulidad matrimonial. También, a miembros de una organización laboral, empresarial o educativa, como propietarios, socios trabajadores o ejecutivos de empresas familiares unidos por vínculos familiares de consanguinidad o afinidad.

### **1.5 Dimensiones de la mediación**

Lima (2013), diferencia dos tipos de dimensiones dentro de la mediación. Según la RAE entendemos la mediación como un *“aspecto o faceta de algo”*.

Estas son:

- ❖ Movilización y participación de la comunidad para conseguir una mejora en las condiciones de igualdad, justicia y paz, así como mejoras sociales.
- ❖ Se plantea la intervención social como una negociación, su finalidad es buscar un acuerdo o contrato de mediación.

### **1.6 Tipología de la mediación**

Para entender en su totalidad la tipología de la mediación, resulta necesario realizar una triple clasificación.

Podemos clasificar la tipología en función a los siguientes dos factores:

Según el *tipo de actuación*, Fernández (2009) realiza una doble clasificación. En primer lugar diferencia mediación formal de la informal. La primera, tiene lugar cuando todo el proceso está sometido a unas reglas, normas y técnicas concretas; el segundo, hace referencia al proceso que se encuentra determinado por una serie de técnicas flexibles y fluidas, próximas a la comunicación diaria de las personas y los grupos.

Whatling (2013), realiza también una clasificación según el *tipo de actuación*. Clasifica cinco tipos diferentes, siendo estos:

- Mediación propicia o facilitadora: El profesional asume el control y dirección del proceso, estos, trabajan cumpliendo un número de etapas en el proceso.
- Mediación valorativa: El mediador-valorativo ayuda a las partes a alcanzar una solución destacando las potencialidades y debilidades de cada una de las partes.
- Mediación autoritaria: Se trata del polo puesto a la mediación facilitadora.
- Mediación transformadora: El mediador, trata de que las partes en conflicto, sean capaces de decidir cómo resolver su disputa.
- Mediación narrativa: La gente tiende a organizar sus expectativas en forma de historias o cuentos. La metáfora narrativa presta atención a la forma en que usamos los cuentos para darle sentido a nuestras vidas y relaciones.

A continuación, se exponen los tipos de mediación que se clasifican en función del *ámbito de actuación*, estos son:

### **Mediación familiar**

Soletto (2011), añade que en lo que a las leyes de las Comunidades Autónomas se refiere:

La mediación se aprecia como un mecanismo apto de solución de conflictos familiares, en el que destacan que se trata de un proceso confidencial complementario de otros sistemas de resolución de conflictos, llevado a cabo por un tercero mediador profesional, neutral e imparcial, sin poder sobre las partes, que las ayuda a través del diálogo a lograr un acuerdo estable, duradero y equilibrado sobre los efectos de la ruptura. (P-p. 242-343)

En el marco normativo europeo, la Recomendación (98) 1 del Comité de Ministros a los Estados miembros, aprobada el 21 de enero de 1998, sobre mediación familiar, insta a los Estados miembros a promover la mediación como protección del interés del ciudadano en todo lo que temas familiares se refiere.

La mediación familiar, se puede dar de dos maneras diferentes. En primer lugar, de manera prejudicial, se trata de la que tiene lugar antes que el proceso judicial. En

segundo lugar, se encuentra la que se realiza por derivación del tribunal, en este caso se realiza por derivación.

Según Romero (2005), conflictividad familiar es un término con el que se quiere abordar la problemática conyugal y familiar, cuyas fases y manifestaciones son múltiples y diversas. La separación y el divorcio son una de esas manifestaciones. (P-p.35)

Este autor además, distingue varias tipologías en el conflicto familiar. En cualquier conflicto conyugal o familiar pueden hacerse presentes varios factores (P-p. 40-44)

*Conflicto conyugal:*

- Incomunicación o incompatibilidad conyugal.
- Matrimonio contraído en circunstancias anómalas.
- Deterioro de la convivencia en pareja.
- Proceso de desafecto.
- Infidelidad.
- Violencia física psíquica.
- Abandono del hogar.
- Adicciones
- Proceso de separación.

*Conflicto familiar:*

- Incomunicación, dificultad y/o deterioro de las relaciones entre padres e hijos o hermanos.
- Deterioro de la convivencia familiar.
- Violencia física o psicológica.
- Conflictos escolares.
- Drogadicción, alcoholismo o tabaquismo, etc.

Según datos del Consejo General del poder Judicial, en España en 2013, se llevaron a cabo 1.162 mediaciones familiares, de las cuales 568 (48,88%) terminaron con un acuerdo, y 594 (51,11%) terminaron sin acuerdo final.

Además, añaden que el dato de que sobre un 47% de las mediaciones que se realizan suponen algún tipo de acuerdo – parcial o total – es un dato excelente para nuestra sociedad: estamos hablando de acuerdos dentro de la familia que van a suponer, necesariamente, una vía de diálogo que se concreta en una menor conflictividad procesal a posteriori.

### **Mediación penal:**

Martín (2010), hace referencia a la mediación penal en España:

“El reto del legislador español, implica introducir una modalidad de Justicia desconocida en nuestra tradición jurídica reciente y menos reciente; extraña a nuestro sistema jurídico-procesal y a los principios rectores del proceso penal; sin apenas referencias o antecedentes legales, desde la más absoluta inesperienza propia” (P-302)

Para otros autores tales como Pereira, Muiños y Botana (2013), los cuales también incluyen este tipo de mediación en su clasificación. En este caso, se le da el protagonismo a las partes, ya habiéndose producido un delito o falta. Su finalidad, es la de restaurar los daños causados mediante la consecución de varios acuerdos. Cabe destacar que la mediación penal, incluye a la sentencia pero nunca la sustituye. Para estos autores, con la mediación penal se pretende (P-p.131-132):

- Asegurar una efectiva protección a la víctima.
- Responsabilizar al infractor sobre las consecuencias de su infracción.
- Puede atenuar la pena.
- Procurar medios para la normalización de su vida.
- Restablecer la convivencia y el diálogo comunitario.
- Devolver protagonismo a la sociedad civil.



- Conocer las causas reales y las consecuencias del conflicto, buscando la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personas de la víctima e infractor.

Según datos del Consejo General del poder Judicial, en España en 2013, se llevaron a cabo 1.836 mediaciones de tipo penal, de las cuales 1.403 (76,41%) finalizaron exitosamente con un acuerdo, y 433 (23,81%), finalizaron sin un acuerdo final.

Además añaden que el grado de satisfacción que se refleja en los acuerdos alcanzados: más de un 76% durante 2013, que tiene gran trascendencia:

- De cara a la atención, cuidado y posible “reparación” de la víctima, principal destinataria de este proceso.
- A la recuperación social del infractor, que se responsabiliza de su acto

### **Mediación laboral**

Según Rodríguez-Arana y Prada (2010), el conflicto de trabajo es el nuclear en la sociedad actual. Este conflicto, tiene su origen en la disparidad de intereses que genera la relación jurídico-laboral, en cuanto que trabajadores y empresarios, tanto a nivel individual como colectivo, son titulares de intereses jurídicos contrapuestos.

Por tanto, este modelo de mediación, surge en la empresa. Generalmente, se trata de un conflicto entre los componentes de esta, puede ser entre empleados y compañeros, superiores, dirección, etc.

Según Pereira, Muiños y Botana (2013), podemos clasificar los conflictos laborales en dos tipos (P-p. 147-148):

#### ❖ Conflictos en el marco de la relación laboral empresa trabajador:

- En las relaciones internas: (vacaciones, licencias, organización del trabajo, horas extras, transacciones, lactancia, etc...)
- Disputas ante situaciones de movilidad funcional y geográfica.
- Disputas ante una modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
- Conflictos tras el cese de la relación laboral.

❖ Conflictos entre los propios trabajadores:

Se trata de conflictos en los que priman los sentimientos entre las partes implicadas.

Según datos del Consejo General del poder Judicial, en España en 2013, se llevaron a cabo 20 mediaciones de tipo laboral de las cuales 14 finalizaron el proceso con un acuerdo, y 6 finalizaron sin un acuerdo final.

**Mediación mercantil**

El Boletín Oficial del Estado, en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantil, añade que:

Una de las funciones esenciales del Estado de Derecho es la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos. Esta función implica el reto de la implantación de una justicia de calidad capaz de resolver los diversos conflictos que surgen en una sociedad moderna y, a la vez, compleja. En este contexto, desde la década de los años setenta del pasado siglo, se ha venido recurriendo a nuevos sistemas alternativos de resolución de conflictos, entre los que destaca la mediación, que ha ido cobrando una importancia creciente como instrumento complementario de la Administración de Justicia (P-p.1)

Para Pereira, Muiños y Botana (2013), el ámbito mercantil, presenta una multitud de ventajas frente a otros sistemas de resolución de conflictos. Como método para resolver conflictos de naturaleza empresarial, la mediación brinda a las empresas y a sus responsables una serie de beneficios, como podrían ser mantener el control sobre la solución del conflicto, mantener relaciones futuras, etc.

Según López y Garau (2014), algunos ejemplos de la mediación mercantil y civil son: conflictos sobre cuestiones de propiedad horizontal, relaciones de vecindad, sociedades familiares, conflictos entre profesionales, reclamaciones de responsabilidad civil, incapacitación, incumplimiento de obligaciones familiares, participación y adjudicación de herencias, etc. (P-p. 112)

### **Mediación civil**

Según Sáez (2008), en el ámbito de la jurisdicción civil, no se ha producido mejora en el servicio público que las nuevas necesidades de la sociedad requieren. La judicialización de la vida social, en todos los ámbitos, ha hecho que se incremente el número de procesos civiles, que se han duplicado en la última década.

Pereira, Muiños y Botana (2013), clasifican también este tipo de mediación, definiéndola como aquella que tiene lugar con el objetivo de resolver controversias que pueden surgir en materia de derechos y obligaciones. La mediación presenta enormes ventajas como método de resolución de conflicto frente al saturado y lento proceso judicial.

Según Dorado (2013) la esfera en la que se utiliza la mediación civil es la familiar, aunque también es bastante efectiva en relaciones de carácter mercantil, ámbito de consumo, desacuerdos con contratos, etc.

Según datos del Consejo General del poder Judicial, en España en 2013, se llevaron a cabo 96 mediaciones de tipo civil, de las cuales 31 (34,04%), finalizaron el proceso con un acuerdo, y 60 (65,93%) finalizaron sin un acuerdo final.

Añaden que se sigue notando que es una jurisdicción en la que la cultura de la mediación se está iniciando: encontramos aún un gran número de derivaciones y pocas mediaciones efectivamente realizadas. Además el porcentaje de acuerdos ha pasó del 21% en 2012 al 34.06% en 2013.

## 1.7 Principios de la mediación

La mediación se rige por unos principios esenciales que marcan su actuación. La mayoría de los autores consultados, coinciden en la clasificación de los diferentes principios, algunos de ellos, realizan algunas aportaciones extra o incluso, añaden nuevos principios, algunos de estos autores son:

El Boletín Oficial del Estado, en el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, establece que los principios informadores de la mediación son (Sec.I. P-p. 18788-18789)

### Principio de voluntariedad y libre disposición

- La mediación es voluntaria.
- Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial.
- Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo

### Principio de igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores

Se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio y el respeto, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas

### Neutralidad

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.

### Confidencialidad.

- El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador y a las partes intervinientes.

- La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo.

#### Las partes en la mediación

- Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en este real decreto-ley, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.

- Las partes en conflicto actuarán conforme a los principios de buena fe y respeto mutuo.

Whatling (2013), también hace referencia al principio de *imparcialidad*:

“Los mediadores deben permanecer en todo momento imparciales y actuar de igual modo con todos los participantes. Estos, deben conducir el proceso de una manera justa y equitativa.” (P-p.20)

Peña (2013), añade más matices a la definición del principio de *neutralidad, equidistancia e imparcialidad*.

“Antes de iniciar una mediación, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma, neutralidad en cuanto al problema. Imparcialidad en relación a las partes. Multiparcialidad” (P-p.27)

Parkinson (2005), añade principios diferentes a los mencionados anteriormente, estos principios son:

#### Enfoque hacia el futuro

La mediación enfoca las cuestiones desde la perspectiva presente y futura. En ocasiones, es muy beneficioso que las partes no tengan que revisar el pasado de manera que se les ayude a mirar hacia el futuro, y no al revés.

Potenciar la capacidad de los participantes para alcanzar sus propias decisiones informadas

Es muy importante, fortalecer a los participantes. Este fortalecimiento, junto con la revalorización personal, ayudaran a las partes a tomar sus propias decisiones.

### Seguridad personal y protección frente al riesgo

“Cuando posteriormente a haber realizado la entrevista preliminar, existe cualquier tipo de temor o riesgo de violencia o daños, los mediadores deben considerar muy cuidadosamente si iniciar o no la mediación y en caso afirmativo, bajo qué circunstancias y condiciones.” (P-p.34)

Por su parte, Fernández (2009), además de mencionar los principios nombrados anteriormente, incorpora algunos nuevos; estos son:

### Transparencia

Este principio, es el único mediante el cual se puede asegurar la protección y la eficacia de los derechos de las partes en conflicto.

### Contradicción

Implica que tanto el mediador como el organismo responsable tengan conocimiento de los puntos de vista de todas las partes interesadas.

### Eficacia

Las medidas emprendidas, deben ser las adecuadas para que se cumplan las exigencias de los participantes.

## **BLOQUE II**

### **1.8 Modelos que fundamentan la mediación social**

Según Poyatos (2003) y Fernández y Guillén (2008) puede afirmarse, que los modelos son guías o pautas que, en el ejercicio profesional o en la práctica, ofrecen el camino a seguir para alcanzar unos determinados objetivos. No existe un modelo o método único para el ejercicio de la profesión de mediador, pero el análisis de los que hasta el momento se han desarrollado, puede ofrecer herramientas útiles y

efectivas en función de mediar. Cada uno de estos modelos, va a determinar la forma de trabajo del mediador, que deberá guiar, según el caso concreto y el área de actuación, las características del proceso de mediación, así como las opciones de intervención que presentan el modelo teórico a utilizar, especialmente en su adecuación a la situación conflictiva.

### ***1.8.1 Definición del concepto de modelo***

Según Viscarret (2007) un modelo es:

Se trata de un ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar; como representación en pequeño de alguna cosa; como esquema teórico generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento, entre otras. (Pp.63)

Según Fernández y Ponce de León (2012)

Etimológicamente el término “modelo” significa “cantidad que se utiliza para medir”, o “comparación de cálculos matemáticos”. Dentro de La Real Academia Española, se podrían seleccionar dos que encajan dentro del significado que el término adquiere: “punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”, y “esquema teórico de una realidad compleja”, ya que contienen las características imprescindibles para adaptarlo a la intervención profesional: flexibilidad y rigurosidad. Destacar que, la complejidad y variedad de los casos no se ajusta a la existencia de un “modelo único”, sino exige la combinación de varios a la vez. (P-p.249)

### ***1.8.2 Modelos más relevantes***

#### **Modelo de resolución de problemas**

Según Du Ranquet (2007), el objetivo principal de este modelo es incitar al cliente identificar y precisar el problema que le lleva a pedir la ayuda y clarificar los sentimientos y reacciones suscitados por ese problema, ayudando a la persona a resolver

ciertas dificultades que consideraba hasta entonces insuperables, mediante funciones como liberar las capacidades afectivas, cognitivas y activas que van a permitirle afrontar la dificultad. De esta manera, se buscarán los recursos necesarios para la solución del problema y hacerlos accesibles.

Según Fernández y Ponce de León (2012), los contenidos básicos del modelo centrado en la tarea serían los siguientes (Pp.279-280):

- Identificación de los problemas. Entre ellos destacan; conflictos interpersonales, insatisfacción con relaciones personales, dificultad para asumir role, estrés, etc.
- Elaboración y ejecución de contrato. En esta fase se articulan las tareas a desarrollar para poder cumplir los objetivos fijados en la etapa anterior.
- Revisiones periódicas y solución de problemas. La evaluación es un proceso en curso que permitirá analizar la forma por la cual la persona avanza en las tareas acordadas.

### Modelo humanista, existencial y fenomenológico

Según Hernández y Cívicos (2011), estos tres modelos nos plantean una serie de preguntas: ¿qué somos?, ¿qué es el ser humano?, ¿Qué propósito tenemos en la vida?, ¿Cuál es nuestro fin de existencia?, etc. Hay un descubrimiento en los fenomenólogos de la escisión entre el sujeto y el objeto, ser y pensar. (P-p.98)

Según Viscarret (2007), el objeto de estudio de este modelo, es que las personas usuarias sean capaces de comprenderse a sí mismos, y que a la misma vez, el profesional pueda comprender y analizar la significación personal que el usuario recibe de si mismo y del mundo en el que vive.

Sus funciones principales son, en primer lugar mostrar una actitud amistosa de manera que así facilitemos la comunicación, aconsejar, aceptación. Se trata de una orientación centrada al cliente haciendo especial énfasis en el cambio de experiencias y mostrando interés por los valores y puntos de vista religiosos o filosóficos.



Su finalidad y función, es conseguir que la persona usuaria, consiga capacidad de cambio, fluidez y movimiento, a cada aspecto de su vida psicológica con la intención de que viva consciente de sus sentimientos.

Fernández y Ponce de León (2012), añaden en su libro, que el modelo humanista siempre estará presente en cualquier intervención individualizada, o podrá servir de complemento cuando se aplique cualquier otro modelo.

En cuanto al concepto del existencialismo, hace referencia a la manera mediante la cual las personas se enfrentan a la existencia, a los motivos que mueven a las personas a querer vivir y disfrutar de la vida.

### Modelo conductista

Según Fernández y Ponce de León (2012), en el modelo conductista, las personas estamos aprendiendo a lo largo de toda nuestra vida. Este modelo, ofrece la posibilidad de entender, comprender y predecir las conductas de los usuarios.

Con este modelo, también se pueden analizar los reforzadores que frecuentemente son utilizados por el usuario. Estos pueden ser intrínsecos, cuando van ligados a sentimientos interiores; o extrínsecos, cuando se trata de reforzadores ajenos a la persona.

Para Du Ranquet (1996),

“La actividad del profesional en este modelo, tiene como objetivo facilitar el cambio o establecimiento de una conducta. El profesional, enseñará al usuario cómo actuar sobre las variables que condicionan una determinada conducta, o toma como auxiliares a otras personas cuya acción es susceptible de influenciar la conducta del cliente” (P-p.149)

### Modelo cognitivo

El modelo cognitivo, según Fernández (2005):

“Tiene que ver con la cognición; esto es, con el pensamiento de la gente. Da por sentado que la conducta está dirigida por el pensamiento y no por impulsos, conflictos y sentimientos inconscientes.” (P-75)

Según Hernández y Cívicos (2011), las competencias y habilidades sociales cognitivas, se basan en los 5 pensamientos de Spivack y Shure (1970, 1974). Estas, son las siguientes (P-p. 76-77):

- “Pensamiento causal: Comprender que cada fenómeno tiene su causa.
- Pensamiento consecuencial: Comprender que las situaciones o hechos tienen consecuencias en un futuro.
- Pensamiento medios-fines: Encontrar los medios para obtener determinados fines.
- Pensamiento alternativo: Encontrar alternativas a una situación y evaluarlas.
- Pensamiento en perspectiva: Saber ponerse en el lugar de otro y entender sus pensamientos, sentimientos y conductas”.

### Modelo psicodinámico

Según Du Ranquet (2007), el modelo psicosocial, está caracterizado principalmente por dos elementos principales. En primer lugar, tiene en cuenta el aspecto psicológico y social que comporta cada caso; en segundo lugar, le da importancia a un diagnóstico-evaluación que trata a la misma vez con los problemas y los recursos.

El modelo psicosocial, se dirige a la persona que necesita ayuda en su contexto percibiéndola en relación con las interacciones y transacciones de su entorno, pudiendo convertirse este entorno en el objetivo de los esfuerzos del profesional. Para el modelo psicosocial, la unidad de atención es un conjunto de fuerzas de interacción, un sistema. (pp. 69)

Según Martínez (2005), la naturaleza de la intervención desde el modelo psicodinámico está fundamentada en (P-p.259-260):

- La Terapia Psicosocial: Se pretendía clarificar las causas del problema.
- La resolución de problemas: Describe la estructura de la acción desde cuatro elementos, la persona, el problema, el lugar y el proceso.
- Centrado en el “yo”: Se centran en el estudio del yo como foco de defensa y como plataforma de enfrentamiento para superar los problemas.
- La teoría funcional de Ruth Smalley (1967) y Jessie Taft (1933), sobre la cual sus principios básicos serían la implicación del usuario en el diagnóstico, comprensión del problema y la función interactiva entre la persona y el profesional.
- Teoría del Análisis Transaccional, que explica cómo las tres figuras mentales, “ego”, “yo” y “superyó” interactúan entre sí, y cómo a su vez interaccionan con las de otras personas.

### **1.9 Figura del mediador**

El mediador/a es considerada como una pieza fundamental en el proceso de mediación, ya que es este quien mediante sus habilidades y sus aptitudes, se encargará de una manera imparcial y neutra, de ayudar a las partes involucradas en el proceso a superar sus diferencias, nunca imponiéndoles acuerdos, sino dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento.

Según Marsal (2004), la diferencia principal existente en terapeuta y mediador, es que este debe respetar en todo momento la libertad de las partes, quedando claro que participan en el proceso mediador de forma voluntaria. El mediador, debe tratar de no coaccionarlas, con el fin de llegar a un acuerdo.

Sáez (2008), añade que:

La figura de un tercero facilitador imparcial, el mediador/a, es lo que diferencia a la mediación de la negociación tradicional. Las partes son las que tienen

el poder en la mediación y no el mediador pues éstas son las que toman sus decisiones siendo la función propia del mediador la de facilitar la comunicación y restaurar el diálogo entre las partes. (P-p. 28-29)

Souto (2010), define al mediador/a como la figura que interviene entre dos partes, cuya función principal es la de actuar como hilo conductor para que las partes implicadas solucionen el conflicto.

### ***1.9.1 Funciones del mediador***

Es importante, destacar las funciones del mediador. Entre las más importantes cabe destacar: comunicador básico entre las partes del conflicto, legitimador, facilitador y entrenador.

Según Fernández (2009), el profesional de la Mediación puede asumir diferentes roles y funciones en este proceso, destacando que las más características son:

- ❖ Abrir y fomentar los canales de comunicación.
- ❖ Ayudar a las partes a reconocer los derechos de los otros.
- ❖ Es facilitador del proceso.
- ❖ Es instructor.
- ❖ Es multiplicador de los recursos, suministra asistencia procesal a las partes.
- ❖ Es explorador de problemas.
- ❖ Es agente de la realidad.
- ❖ Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad.
- ❖ Es el líder.
- ❖ Es el sustituto de la responsabilidad individual.

Por su parte, Peña (2001), en su clasificación de las funciones, pesar de coincidir en su mayor parte con las mencionadas anteriormente, añade algunas diferentes, estas son:

- ❖ No actuar a la defensiva
- ❖ Ser auto-consciente.
- ❖ Generar y mantener confianza.
- ❖ No hacer juicios.
- ❖ Ser buen escuchador.

Otro autor que hace alusión a las funciones o cualidades de un buen mediador es Whatling (2013), a la lista mencionada anteriormente, añade nuevas, estas son

- ❖ Originalidad de ideas.
- ❖ Naturalidad.
- ❖ Autoridad reconocida y respetada.
- ❖ Resiliencia.

Zaera, Monzón y Olmedo (2013), añaden también a su libro algunas cualidades más importantes que debe reunir un mediador. Para estos autores, entre las más básicas se encuentran: la escucha activa, la imaginación, la agilidad mental, la soltura, la solvencia y el interés y la formación continu

### ***1.9.2 Competencias y deberes del mediador***

Según Vallejo y Guillén (2008)

“Las competencias representan un conjunto de aptitudes diversas, son un conjunto de saberes, es decir, conocimientos, y de saber hacer, de determinados procedimientos y patrones de conducta.” (P-p.84)

Estos autores, clasifican las seis competencias básicas que debe reunir el mediador. Estas son:

- ❖ Competencias intelectuales.
- ❖ Competencias interpersonales.
- ❖ Competencias de orientación hacia los resultados.
- ❖ Competencias personales.
- ❖ Competencias en las relaciones con los demás.
- ❖ Competencias de comportamiento dentro de una organización.

Belmonte (2003), añade la competencia pedagógica a las mencionadas anteriormente

### ***1.9.3 Objetivos del mediador***

Según Peña (2013), algunos de los objetivos más importantes que el mediador debe cumplir son:

- ❖ Restablecer el contacto entre las partes.
- ❖ Proporcionar un sitio neutral.
- ❖ Asegurar el clima de imparcialidad.
- ❖ Facilitar el intercambio de información entre las partes.
- ❖ Ayudar a las partes a examinar sus intereses y objetivos.
- ❖ Capacidad de ser flexible en sus ideas.
- ❖ Capacidad de ser responsable.
- ❖ Capacidad de ser empático.
- ❖ Capacidad de escuchar activamente.
- ❖ Capacidad de abstenerse de juzgar, arbitrar o aconsejar.
- ❖ Capacidad de ser respetuoso.
- ❖ Capacidad de ser objetivo.
- ❖ Capacidad de crear y mantener confianza.

Según el Boletín General del Estado- Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, el artículo 13, los objetivos de actuación del mediador son:

- ❖ Facilitar la comunicación entre las partes y se encargará de que estas dispongan de información y asesoramiento.
- ❖ Desarrollar una conducta activa tendente a lograr el acercamiento.
- ❖ El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación.
- ❖ El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.
- ❖ El mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad.

Según Lucerga (1999), un mediador/a se encarga de reunir a las partes y ayudarlas a resolver sus desacuerdos, encargándose una vez las haya reunido de estas tareas: (P-p. 115-116)

- ❖ Suavizar los ánimos.
- ❖ Actuar como guía imparcial de la discusión y asegurar que todas las partes tengan la oportunidad de hablar.
- ❖ Ayudar a diferenciar los intereses de las posiciones.
- ❖ Trabajar con las partes para idear soluciones creativas.
- ❖ Ganarse la confianza de las partes.
- ❖ Actuar como representante de la realidad.
- ❖ Ofrecer opinión objetiva.
- ❖ Efectuar recomendaciones a las partes si lo solicitan.
- ❖ Recopilación de información relativa al conflicto e identificación de los puntos a resolver.
- ❖ Evaluación de las opciones de acuerdo.

#### ***1.9.4 El estatuto del Mediador***

Sáez (2008), establece que:

Las profesiones tituladas son objeto de ordenación por la administración pública. El Estado tiene las competencias exclusivas respecto a esa materia, y las Comunidades Autónomas respecto a nuevas profesiones. Cuando se habla de la función mediadora, se dice que debe ser ejercida por un profesional, pero no nos referimos a que exista una profesión específica de mediador, ni a que ésta dependa de una titulación académica única, sino que el mediador debe pertenecer a alguno de los ámbitos profesionales que son idóneos, según las leyes, para el ejercicio de esta función, siempre que, además de esta adscripción profesional necesaria, reúna la condición de mediador por haber adquirido una formación específica en la materia (P-P.38)

Destacar que, el primer mecanismo de exigencia al profesional que quiere desarrollar la labor de mediador, es la de disponer de una titulación universitaria, este requisito, es ineludible; además, se debe pertenecer a un colegio profesional. El segundo requisito fundamental, es el de haber ejercido previamente un trabajo efectivo dentro del campo profesional al que se pertenece.

Según el Boletín General del Estado- Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, el artículo 11 hace referencia a las condiciones para ejercer de mediador. Estas condiciones son:

- Podrán ejercer como mediadores las personas que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos civiles.
- La persona mediadora, debe contar con una formación específica para ejercer la mediación, la cual adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas.
- El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga

#### ***1.9.5 Códigos deontológicos y las asociaciones profesionales del mediador***

Se ha generado una necesidad de establecer un código deontológico de la actividad profesional de la mediación. La diversidad de diferentes profesionales de las que originariamente provienen los mediadores exige establecer un marco de regulación de los principios éticos y criterios en los que deberán regirse los diferentes profesionales en su actuación como mediadores. Por tanto, la Comisión Europea marcó la pauta con la publicación del Código de Conducta para los Mediadores en julio de 2004. En dicho Código se enumeran unas normas mínimas de actuación propias del mediador que marcan una diferencia respecto de otras intervenciones profesionales. (Asociación Madrileña de Mediadores, (2015).

Sáez (2008), establece:

La autorregulación del ejercicio de la mediación se plasma en la presencia de numerosos códigos deontológicos. El mediador debe ajustar su intervención a las normas internacionales que han propugnado diversos organismos, y que marcan el ámbito de la discrecionalidad con la que deben ejercer su función. En el seno de la propia Comisión Europea se ha elaborado un código deontológico, que sirve de pauta de actuación mínima. Mas la experiencia comparada nos pone de relieve la enorme importancia que tienen las asociaciones profesionales de mediadores en tanto que las mismas son



depositarias de la experiencia, de la formación continua, de los trabajos de investigación y de la responsabilidad de la calidad profesional de sus propios asociados. (P-p.42)

### **1.10 Técnicas y habilidades de mediación**

Según Munduate y Medina (2013),

La mediación eficaz depende de factores muy diversos como el grado de hostilidad entre las partes, la cantidad de recursos disponibles para distribuirse entre las partes, la existencia de principios que impliquen a las partes, etc. Sin embargo, a pesar de estos aspectos contingentes a la eficacia de las conductas de mediación, se aprecia la relevancia de determinadas técnicas que tienden a favorecer la creación de un buen clima que permita a las partes dirimir sus diferencias (P-p.273)

Grover, Grosch y Olczak (1996), afirman en su libro sobre mediación, que se da por sentado generalmente que el uso de tácticas y técnicas por parte de los mediadores lleve probablemente a resultados satisfactorios, hay que tener en cuenta que las tácticas o técnicas que el mediador usa para solucionar una disputa, pueden contemplarse como perjudiciales para otras distintas.

De esta forma, Munduate y Medina (2013), establecen algunos de las tácticas o técnicas que son utilizadas frecuentemente por los mediadores (P-p. 273-279)

#### *Escucha activa*

El mediador trata de crear un buen clima entre las partes desde un principio, estableciendo así, el tono que va a llevar el resto de la sesión. La escucha activa, consiste en que el mediador resume lo que ha dicho una de las partes, recogiendo al mismo tiempo en dicho resumen el modo en que se siente la misma.

#### *Reenmarcación de frases negativas*

Esta técnica consiste en una paráfrasis que elimina comentarios que puedan resultar ofensivos, dañinos, desagradables, negativos, etc.

### Realizar preguntas

Las preguntas son la base de las intervenciones de una mediación eficaz. El mediador emplea preguntas para pedir más información para clarificar detalles importantes y para facilitar la expresión de deseos, necesidades e intereses subyacentes.

### Equilibrar el poder

La función del mediador es importante no sólo en guiar el proceso, sino también en crear un espacio seguro para la comunicación.

### Gestionar la ira y las emociones fuertes

La mediación es una negociación asistida. En una negociación resulta difícil seguir delante de un modo constructivo cuando hay mucha tensión, como angustia o ira. La creatividad tiende a bloquearse, la posición del cuerpo y las expresiones faciales se alteran, y los deseos de colaboración se evanecen.

### Resolver el estancamiento con intervenciones

No todas las mediaciones avanzan fácilmente hacia un acuerdo, algunas se estancan de tal forma que es difícil encontrar una salida a la situación. Sin embargo, la labor de mediación consiste en no perder la esperanza y mostrársela explícitamente a las partes, transmitiéndoles una actitud positiva y animándoles a seguir colaborando.

### Velar por la eficacia de los resultados del proceso

Los resultados del proceso de mediación pueden ser muy diversos. En algunos casos se llega a un acuerdo, pero otras veces no se logra dicho acuerdo. Para la evaluación de los resultados de la mediación se deben tener en cuenta tres criterios fundamentales: a) la calidad del acuerdo; b) las relaciones entre las partes, y c) las actitudes hacia el proceso en el que han participado.

González-Capitel (2001), establece además, varias tácticas o técnicas a las cuales el mediador puede recurrir en caso de que surja algún tipo de obstáculo en el proceso de mediación. Estas técnicas son (P-p.115-121):

*Subir al balcón:* El primer obstáculo es la relación natural de la persona implicada, se emplea la metáfora del balcón como modo de tomar distancias, mirar los hechos y problemas con perspectiva.

*Ponerse a su lado:* El segundo obstáculo a salvar son las emociones negativas de la otra parte, si es necesario ayudarle a recuperar su equilibrio, lo contrario de lo que se espera: escucharla, reconocer su punto de vista, respetar sus sentimientos, etc.

*Replantear:* Se hace difícil abordar el conflicto, si una de las partes queda anclada en la posición. Lo natural, es que rechacemos esa posición, pero hay que hacer lo contrario, aceptar lo que digan y replantearlo como un intento de hacer frente al problema.

*Puente de oro:* Es posible que uno de los miembros no acepte la propuesta de acuerdo. La tentación en este caso es insistir, halagar, presionar...pero en este caso ayudaremos a esta persona a superar los obstáculos que le impiden llegar a un acuerdo.

*Usar el poder para educar:* Si una de las partes se sigue negando a llegar a un acuerdo, sólo quedará una barrera por romper: el poder de esta persona. Para facilitar el SI se necesita una negociación encaminada a solucionar problemas para dificultar el NO, hay que ejercitar el poder.

### **1.11 Fases en el proceso mediador**

Según Farré (2010), las fases en el proceso de la mediación son (P-p.129):

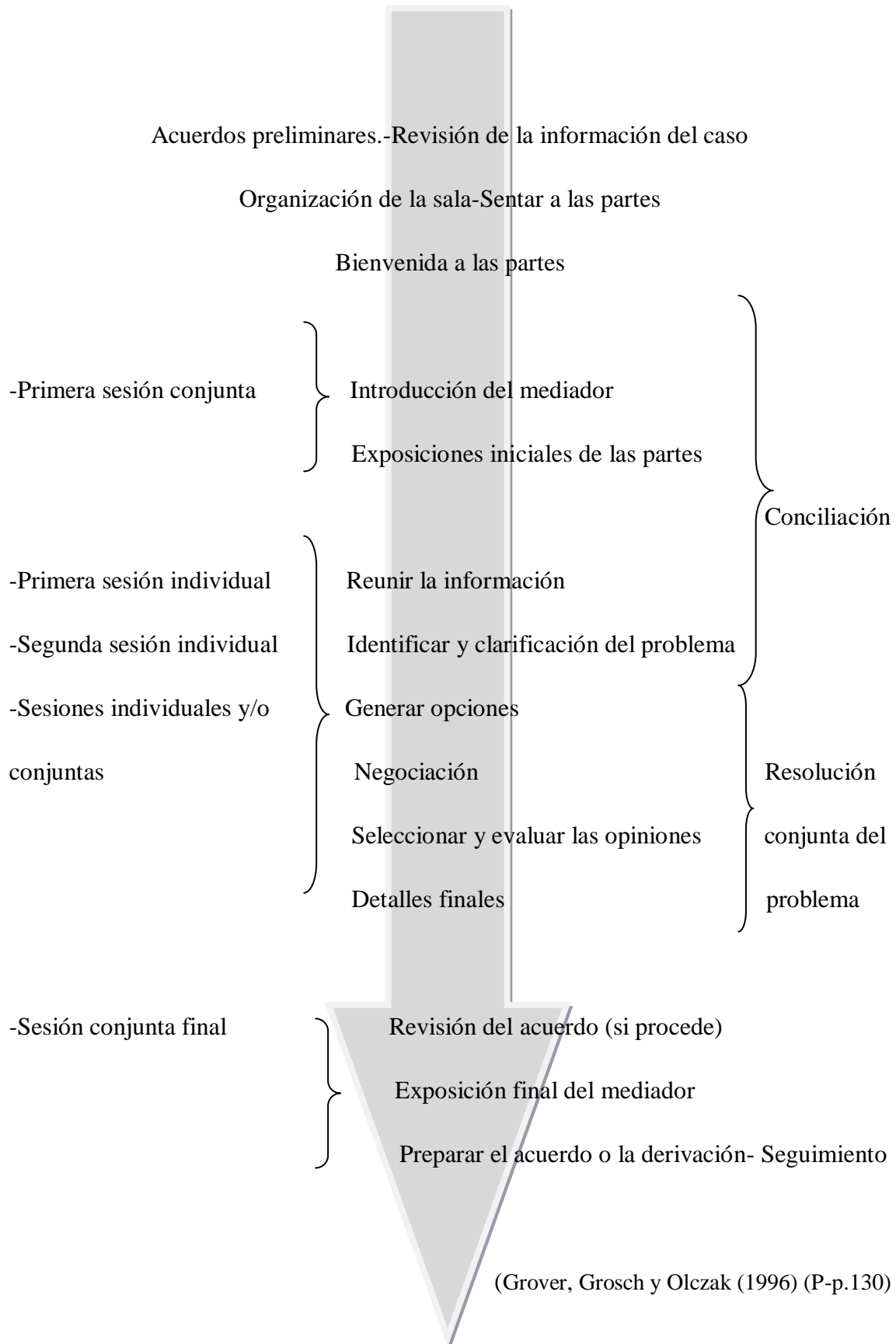
- La pre-mediación: preparación y diagnóstico de mediabilidad.
- La entrevista conjunta de información.
- Las entrevistas individuales.
- Inicio de la sesión de mediación.
- Cierre de la sesión o final de mediación.
- Los resultados de la mediación.

Según Grover, Grosh y Olczak (1996) el mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas. Una vez que se rompe esta barrera cita la exploración de opciones, las partes pueden proceder a solventar en problema de forma conjunta, siendo los intereses de todos igualmente prioritarios.

Según Whatling (2013)

La mediación no es un suceso sino un proceso, un viaje, que empieza en algún sitio, continúa con pasos ciertos e identificables y termina en otro lugar diferente. Mediadores distintos y que trabajen en diferentes contextos de conflictos describirán distintas etapas del proceso y atribuirán distintos números a esas etapas. (P-p.21)

El proceso de mediación



## 1.12 Ventajas de la Mediación

Según Fariña Rivera y González (2013) las ventajas de la mediación son:

- ❖ Facilita la pacificación de conflictos y la resolución de la controversia a la vez que desarrollamos habilidades con la resolución de problemas.
- ❖ En ocasiones tiene efectos terapéuticos.
- ❖ Favorece el empoderamiento y la capacidad resolutoria de las personas.
- ❖ Las soluciones a la controversia y toma de decisiones no recaen en extraños.
- ❖ El carácter flexible de la mediación extiende el momento de la iniciación en cualquier etapa del procedimiento judicial.
- ❖ Se respeta la privacidad y confidencialidad de los momentos más íntimos y comprometidos.

En su libro sobre la Gestión del Conflicto, Munduate y Medina (2011), establecen:

“los beneficios y ventajas de la mediación sobre los procesos de confrontación y adversariales para la solución de disputas resultan innumerables. Los más evidentes son (P-p. 271-272):

- ❖ Proceso y resultados controlados por las partes.
- ❖ Colaboración.
- ❖ Diversidad de temática.
- ❖ Soluciones creativas.
- ❖ Orientado a intereses.
- ❖ Proceso voluntario y rápido.
- ❖ Facilita la relación.

- ❖ Menos estrés.
- ❖ Origina empatía.
- ❖ Costos bajos.

### **1.13 Mediación en Trabajo Social**

Para Rodón (2013), la aportación fundamental del Trabajo Social a la Mediación aplicada, consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Rodríguez (2013), analiza cuáles los factores comparten el Trabajo Social y la Mediación, estos son:

- ❖ El objeto de trabajo: abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio
- ❖ El objetivo de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesionalizado de la gestión del conflicto
- ❖ Los principios básicos de la actuación profesional, en especial el protagonismo de las partes y respeto a sus decisiones
- ❖ La intervención centrada en las potencialidades de las personas para resolver conflictividad
- ❖ Los escenarios y ámbitos de la intervención
- ❖ La coherencia de construir un futuro para la construcción de la Cultura de la Paz

#### **1.13.1 Competencias Genéricas en Mediación para el Trabajo Social**

Rodón (2013), realiza una clasificación sobre las diferentes competencias específicas que tiene el Trabajo Social dentro de la Mediación social. Estas son:

- Conoce y comprende la naturaleza del conflicto y las características de los sistemas de resolución del mismo.

- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora.
- Conoce y comprende las posibilidades de intervención en el medio comunitario en los diferentes contextos sociales.
- Sabe valorar la mediación como un importante recurso para la intervención comunitaria.
- Es capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos.
- Promueve la mediación y la igualdad de género.
- Es capaz de valorar la participación de los sujetos del conflicto.
- Analiza los conflictos sociales desde una perspectiva interdisciplinar.

A las competencias mencionadas anteriormente, Alemán (2005), añaden algunas generales y específicas, estas son:

*Competencias generales:*

- Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
- Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución complementaria de conflictos en diversos ámbitos.
- Trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización.

*Competencias específicas:*

- Sabe valorar la importancia que la mediación tiene para el Trabajo Social.
- Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos.
- Valora de forma constructiva los conflictos interpersonales intra e intergrupales.
- Utiliza los conocimientos conforme a los códigos de ética de la disciplina.
- Conoce los fundamentos básicos de la mediación.
- Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares.



- Es capaz de participar dentro de equipos interdisciplinarios.
- Comprende el significado de la mediación como mecanismo de resolución extrajudicial de los conflictos.
- Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación.
- Gestiona conflictos, dilemas y problemas éticos complejos.
- Sabe interactuar eficazmente con las personas.
- Tiene adquiridas habilidades sociales para las relaciones interpersonales

**1.15 Comparativa de las leyes de mediación de las diferentes Comunidades Autónomas (Souto, 2010) (pp. 68-71)**

	<b>Ley 1/01 Cataluña 15-3</b>	<b>Ley 4/01 Galicia 31-5</b>	<b>Ley 7/01 Valenciana 26-11</b>
Composición	32 Arts.	25 Arts.	32 Arts.
Fundamentación jurídica	Expedición del artículo 149,1 8° CE: Tiene derecho Foral, cumple con esta Ley lo estipulado en el art. 79,2 y DF 3° del Código de Familia	Tiene Derecho Floral, pero basa su ley en el Art. 148,1 20° de la CE: Actividad de interés público y mecanismo de ayuda para la protección de la familia como parte de la asistencia prestada por la CCAA	Art. 148,1 20° CE: Medida de asistencia y protección social especializada para sectores o grupos sociales, en especial la familia.
Objeto del proceso	Art 1. Medida de apoyo y método de resolución de conflictos.	Art.1: Método Para intentar solucionar los conflictos y supuestos de divorcio y ruptura. Matrimonial o de pareja	Art.3: Método para solución de conflictos entre personas unidas por un vínculo familiar.
Principios informadores	Capítulo II -Voluntariedad, Imparcialidad, Confidencialidad, Carácter personalísimo	Art.8: Voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad, secreto, neutralidad	Art 4 y 5: Voluntariedad, buena fe, carácter personalísimo
Duración del proceso	Art 20: 3 meses de posibilidad de prórroga por otros 3.	Art 14: 3 meses prorrogables otros 3.	Art 18: 3 meses, prorrogable otros 3.
Desarrollo del	Mutuo acuerdo o a instancia de uno con el	A petición de ambas partes o a	Inicio por cualquiera de las partes o de

proceso	consentimiento del otro.	instancia de una con aceptación de la otra.(Art 12)	ambas (Art 13)
Características de los mediadores	Art 7. Abogados, psicólogos, trabajadores y educadores sociales, pedagogos. Siempre colegiados	Art 5. Persona inscrita en el Registro de Mediadores. Exigencia profesional y formación específica.	Art 7. Exigencia de titulación universitaria.
Gratuidad de la mediación	Art9. Beneficiarios los que tengan derecho asistencia Jurídica gratuita.	Art9. Beneficiarios los que tengan derecho asistencia Jurídica gratuita.	Art 6-2 Beneficiarios los que tengan derecho asistencia Jurídica gratuita.

	<b>Ley 15/03 Canarias (modificada)</b>	<b>Ley 4/05 Castilla-Mancha (24-5)</b>	<b>Ley 1/06 Castilla-León 24-6</b>
Composición	23 Arts.	33 Arts.	30 Arts.
Fundamentación jurídica	Carece de derecho foral, vincula la mediación a su Consejería de justicia.	Art. 148,1 CE. Servicio social especializado dentro de la protección a la familia.	Art. 148.1 CE Servicio especializado dentro de la protección a la familia
Objeto del proceso	Art. 1 Regulación del proceso de mediación realizado por personas físicas o jurídicas dentro del ámbito de la CCAA. Pareja de hecho estable o no.	Art 1. Resolución extrajudicial de los conflictos familiares primando el interés de los menores.	Art. 2 Resolución de conflictos familiares de forma no contenciosa.
Principios informadores	Art 4. Voluntariedad, rogación, flexibilidad, inmediatez, carácter personalísimo, secreto profesional, imparcialidad y neutralidad del mediador.	Art 8. Voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad. Neutralidad y profesionalidad.	Art. 4 Libertad, voluntariedad, igualdad de partes, interés del menor, secreto, confidencialidad, ética, imparcialidad, buena fe, carácter personalísimo.
Duración del proceso	Art 13: 3 meses, prorrogable otros 3	Art 20: 3 meses.	Art 16: 3 meses prorrogables otros 3.
Desarrollo del proceso	Inicio por solicitud escrita de todas las partes en conflicto o por consentimiento.	Inicio a petición de las partes de común acuerdo o a petición de una con la aceptación de la otra	Art 15 Inicio a petición de las partes de común acuerdo.
Características de los mediadores	Art 5. Exigencia de titulación universitaria.	Art 6. Administraciones públicas a través de personas especializadas en la materia	Art8. Licenciados en derecho, psicología, pedagogía, sociología, Trabajo Social.
Gratuidad de la mediación	Art 21. Beneficiarios los que tengan derecho a asistencia Jurídica gratuita.	Art.9 Beneficiarios los que tengan derecho a asistencia Jurídica gratuita.	Art. 13 Beneficiarios los que tengan derecho a asistencia Jurídica gratuita.

La Ley Canaria 15/03 fue modificada por la ley 3/2005/ añadiendo una disposición Transitoria, y modificando los Arts. 3,4 (apdos. 4 y 5), 5, 6, 7, 8 y 17

	<b>Ley 18/96 Balear 22-11</b>	<b>Ley 3/07 Asturias 23-3</b>	<b>Ley 1/07 Madrid 21-2</b>
Composición	42 Arts.	34 Arts.	29 Arts.
Fundamentación jurídica	Art. 148,1 .20ª Posibilita a las comunidades autónomas asumir la competencia de la protección social.	Art. 148,1 .20ª Asistencia y bienestar social.	Art. 148,1 .20ª Competencia exclusiva en materia de servicios sociales.
Objeto del proceso	Art. 1 Solución extrajudicial de conflictos surgidos en el seno de la familia.	Art 2 y 3 Procedimiento extrajudicial para solución de conflictos de ámbito familiar.	Art.1 Procedimiento de gestión o resolución positiva de tensiones o conflictos familiares.
Principios informadores	Art 2. Buena fe, voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, inmediatez, flexibilidad.	Cap.II Voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, intermediación, buena fe.	Art 4. Voluntariedad, confidencialidad y reserva de las partes, imparcialidad, neutralidad, buena fe.
Duración del proceso	Art. 10. 3 meses prorrogables en el plazo que considere el mediador.	Art. 13: 3 meses, prorrogable otros 3 meses.	Art. 18: 3 meses prorrogable por otros 3.
Desarrollo del proceso	Inicio con contrato escrito (Art.9)	Inicio de mutuo acuerdo, o por una parte con el consentimiento de la otra	Inicio por las partes de común acuerdo, o de uno con consentimiento del otro.
Características de los mediadores	Art 29. Titulados universitarios inscritos en el Registro de Mediadores.	Art. 18 Titulados universitarios inscritos en el Registro de Mediadores.	Art 12. Titulación universitaria de grado superior o media.
Gratuidad de la mediación	Art. 18 Beneficiarios los que tengan derecho asistencia Jurídica Gratuita.	Art. 26 Beneficiarios los que tengan derecho asistencia Jurídica Gratuita.	Art. 10 Habla de satisfacer los honorarios. Art. 24 Sanción muy grave si el mediador no cobra lo pactado.

	<b>Ley 1/2008 País Vasco 8-2</b>	<b>Ley 1/2009 Andalucía 27-2</b>	<b>Orden Foral Navarra 147/2007, 23 de julio</b>
Composición	38 Arts.	39 Arts.	-
Fundamentación jurídica	Art. 148.1.20 <sup>a</sup> Asistencia social	Art. 148.1.20 <sup>a</sup> Protección social	Servicios sociales especializados.
Objeto del proceso	Art. 1 Procedimiento para encontrar soluciones a los conflictos entre los miembros de una familia o grupo de convivencia.	Art. 2 Procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que pueden surgir entre una familia o grupo de convivencia.	Art. Ayudar a los miembros de la familia tras el conflicto en la toma de decisiones de las relaciones personales y económicas.
Principios informadores	Art. 8 Voluntariedad, confidencialidad, transparencia, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, buena fe.	Capítulo II. Voluntariedad, interés de los menores y personas dependientes, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, secreto profesional, carácter personalísimo, buena fe, flexibilidad.	Voluntariedad Confidencialidad Neutralidad Imparcialidad
Duración del proceso	Art. 23: 4 meses pero se pueden prorrogar 2 más	Art. 24: 3 meses prorrogables 2 más.	-
Desarrollo del proceso	Inicio a petición de ambas partes, o a petición de una debiendo citar el mediador a la otra en 10 días.	Inicio a petición de todas las partes, o a instancia de una de ellas, con el consentimiento de la otra.	-
Características de los mediadores	Art. Licenciado. Preparación específica suficiente y continua de Mediación	Art. Licenciado. Formación específica. Inscripción en el Registro de Mediadores.	Art. Formación universitaria de primer ciclo, diplomatura o licenciatura. Formación específica de Mediación.
Gratuidad de la mediación	Art 4. Beneficiarios los que tengan derecho a asistencia jurídica gratuita.	Art 27. Beneficiarios los que tengan derecho a asistencia Jurídica Gratuita.	-

Tras desarrollar el marco teórico, se dará lugar a la segunda parte de este trabajo. En ella, encontraremos los posteriores apartados citados en el índice; estos son:

- Finalidad y objetivos
- Método
- Discusión
- Conclusiones
- Referencias bibliográficas
- Anexos

## **2- FINALIDAD Y OBJETIVOS**

La finalidad principal de este Trabajo de Fin de Grado, es conocer cuáles son los campos de desarrollo de la mediación y cómo esta se aplica o puede ser útil para afrontar los conflictos en las relaciones humanas y esta finalidad, se concreta con los siguientes objetivos:

- A) Conocer las teorías, modelos, técnicas, procesos, habilidades, estrategias, tipos, etc.; de la mediación.
- B) Analizar toda la revisión documental y bibliográfica para identificar herramientas y estrategias aplicables para el desarrollo de la mediación desde el Trabajo Social.



### **3- MÉTODO**

#### *Técnica*

La técnica seleccionada para la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado, ha sido realizar una “Revisión Documental”.

García y Martínez (2013), definen el Trabajo Documental como un conjunto de informaciones precisas en relación con un tema determinado, que para poder comunicar una serie de resultados de forma sistemática y organizada, necesitan de un proceso de búsqueda e interpretación exhaustiva de las diversas fuentes documentales.

Por tanto, este trabajo, se ha llevado a cabo, realizando un sondeo de diferentes fuentes relacionadas directa o indirectamente con la temática de la mediación.

Para poder comenzar a realizar la revisión, en primer lugar se elaboró un estadillo para recopilar la información que utilicé como índice orientativo para todo el posterior desarrollo del marco teórico. (Véase Anexo I)

#### *Instrumentos*

Hernández, Fernández Collado y Baptista (2006), distinguen tres tipos básicos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura, estas son:

- Fuentes primarias (directas). Se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes, por tanto, proporcionan datos de primera mano. Algunos ejemplos son: libros, artículos de publicaciones periódicas, monografías, etc.
- Fuentes secundarias. Compilaciones, resúmenes de referencia, listas o fuentes primarias publicadas en un área particular de conocimiento. Por tanto, su finalidad es reprocesar información de primera mano.
- Fuentes terciarias o generales. Documentos en los que están registradas las referencias a otros documentos de características diversas y que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas.

Las fuentes documentales consultadas han sido diversas: libros en papel, artículos de revistas en papel, revistas electrónicas, libros electrónicos, páginas web oficiales y estudios relacionados con la mediación.

Para acceder a algunas de las fuentes documentales se hizo uso de herramientas como:

- *Dialnet (Difusión de Alertas en la Red)*, se trata de uno de los mayores portales bibliográficos del mundo, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana.
- *El Punto Q de la Universidad de La Laguna*. Se trata de un recurso que nos permite el acceso a diversa información sobre un amplio abanico de temáticas mediante diferentes recursos como: bases de datos, revistas y libros electrónicos, el catálogo de la Biblioteca..., mediante búsquedas simultáneas que pueden ser delimitadas mediante una serie de criterios disponibles: autor, materia, fecha, idioma...
- *Biblioteca del Gobierno de Canarias* de consulta vía móvil (<https://www.gobuernodecanarias.org/bibliotecavirtual/movil.com>)
- *Canarias e-biblio*, se trata de un servicio de la Red de Bibliotecas Públicas de Canarias que hace posible la lectura de libros electrónicos a través de Internet (<http://canarias.ebiblio.es>)
- *Revista de mediación*: Se trata de una revista científica, de alta calidad, de marcada relevancia e interés profesional, que apuesta por las buenas prácticas y la innovación, dirigida a mediadores e interesados en el ámbito de la mediación.
- *EUMED (Enciclopedia virtual)*: Donde pude encontrar textos completos de diccionarios, libros, revistas, tesis doctorales, etc.; sobre Economía, Derecho y Ciencias Sociales.
- *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, la cual tiene como misión seguir siendo *la voz de las inquietudes del Trabajo social en España*. Pretende seguir ofreciendo artículos de calidad así como información de interés para los profesionales de lo social.

### Procedimiento

Los pasos llevados a cabo para desarrollar este Trabajo de Fin de Grado han sido:

1° En primer lugar se realizó un sondeo, en busca de información sobre el tema seleccionado. Siempre respetando el periodo de tiempo de quince años atrás en todos los documentos seleccionados, y siendo extraídos de fuentes fiables, tanto electrónicamente como en la bibliografía.

2° En segundo lugar, se llevó a cabo la selección y revisión documental y elaboración teórica.

3° En tercer lugar, se realizaron los resultados del análisis documental.

4° En cuarto lugar, se realizó el análisis y las conclusiones.

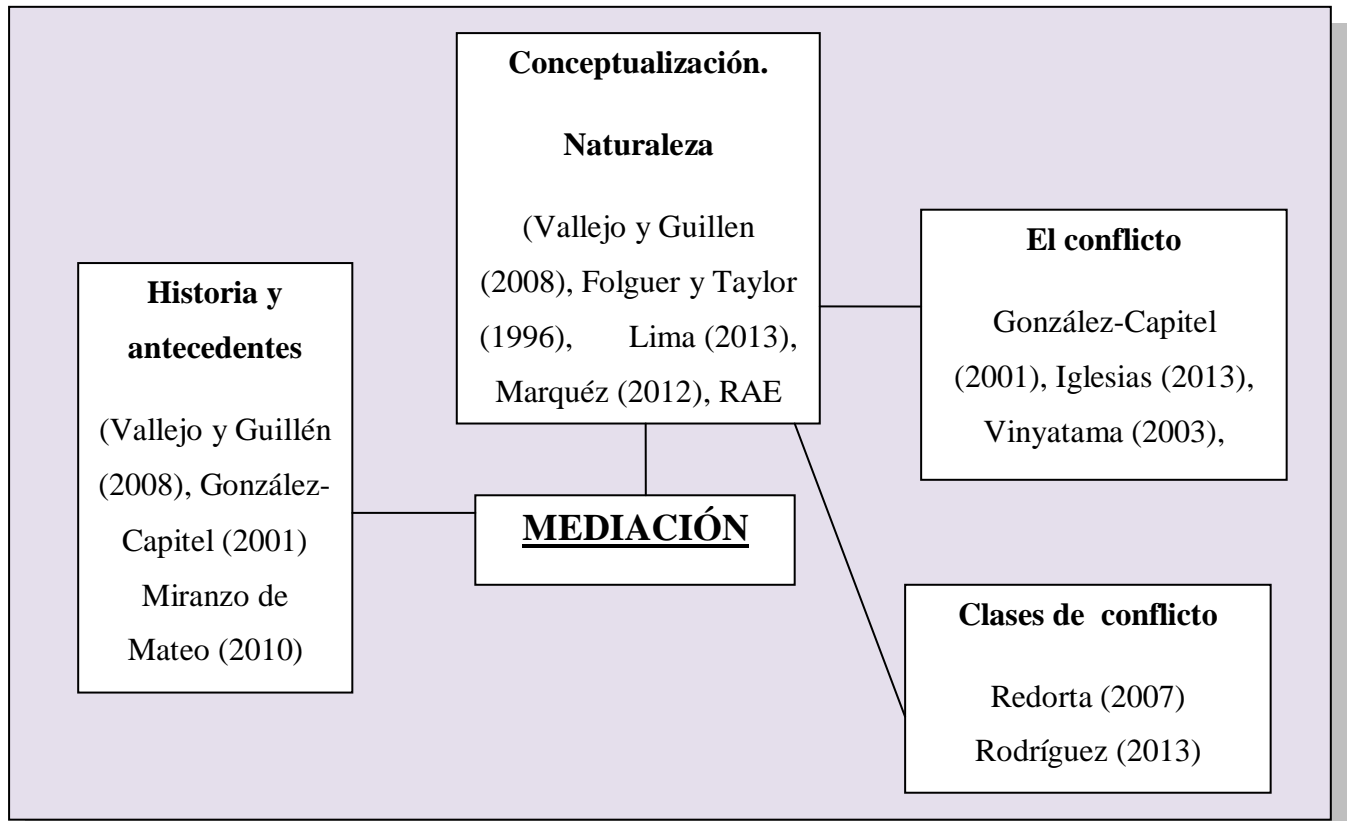
#### **4- RESULTADOS**

Los resultados del análisis documental llevado a cabo, se van a estructurar de la siguiente manera: un primer apartado donde se exponen los aspectos teóricos y en un segundo las herramientas y estrategias resultantes del análisis y aplicables para el ejercicio de la mediación y el Trabajo Social.

##### 4.1. Aspectos teóricos relevantes de la mediación

Cuadro 1

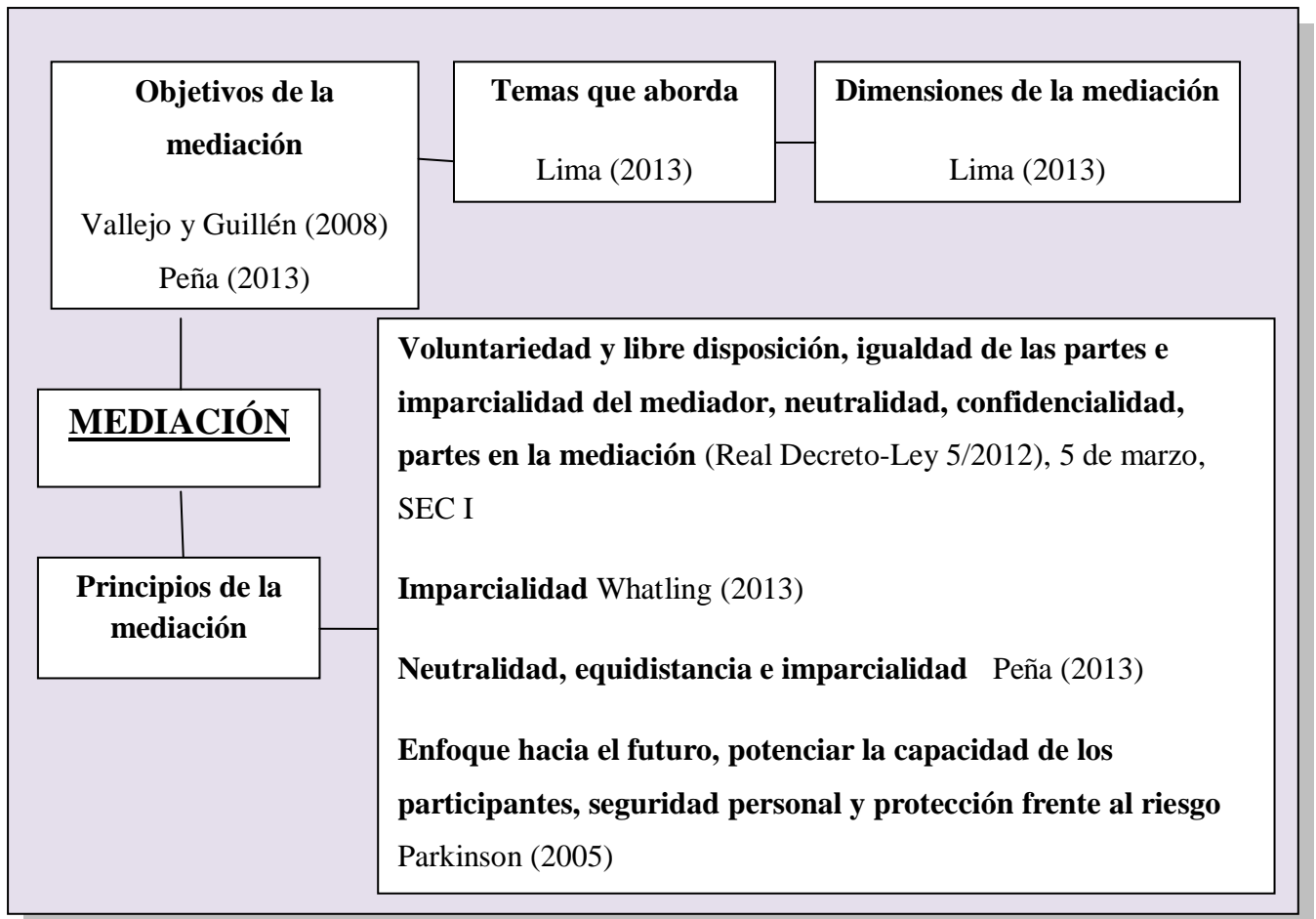
*La mediación I*



Según Vallejo y Guillén (2008), los procesos de mediación surgieron en la antigüedad protagonizados por autoridades religiosas. Autores como Folguer y Taylor (1996), analizan la mediación como un proceso que hace hincapié en la responsabilidad que supone para las partes, tomar conciencia sobre su disputa y decisiones que influyen en sus vidas. González-Capitel (2001), hace referencia al concepto de conflicto. Analizándolo como la percepción de una divergencia de intereses. Redorta (2007), realiza la clasificación del conflicto, agrupando estos en 5 grandes grupos, estos son: Interpersonal, intrapersonal, grupal, intergrupalo y social.

Cuadro 2

*La mediación II*



Según Vallejo y Guillen (2008) el mediador, tiene varios objetivos manifiestos y latentes que pretende conseguir en todos los casos entre los que destaca facilitar la comunicación entre las partes. Según Lima (2013) Los temas en los que puede incluirse la figura del mediador, son: sentimientos, comunicación, comportamientos negativos, etc.

Cuadro 3

*Tipología de la mediación*



Doble clasificación. Según el tipo y el ámbito de actuación (Fernández, 2009)

**Mediación Familiar:** Soletto (2011) La mediación se aprecia como un mecanismo apto de solución de conflictos familiares.

**Mediación Laboral:** Según Rodríguez-Arana y Prada (2010), este conflicto, tiene su origen en la disparidad de intereses que genera la relación jurídico-laboral.

**Mediación Mercantil:** Pereira, Muiños y Botana (2013), trata de resolver conflictos de naturaleza empresarial.

**Mediación Civil:** Saéz (2008), se han incrementado el número de procesos civiles, que se han duplicado en la última década.

**Mediación Penal:** Pereira, Muiños y Botana (2013), restaurar los daños causados mediante la consecución de varios acuerdos. Se incluye a la sentencia pero nunca la sustituye

Cuadro 4

Modelos- El mediador



Según Viscarret (2007) un modelo es un ejemplar que se debe seguir e imitar

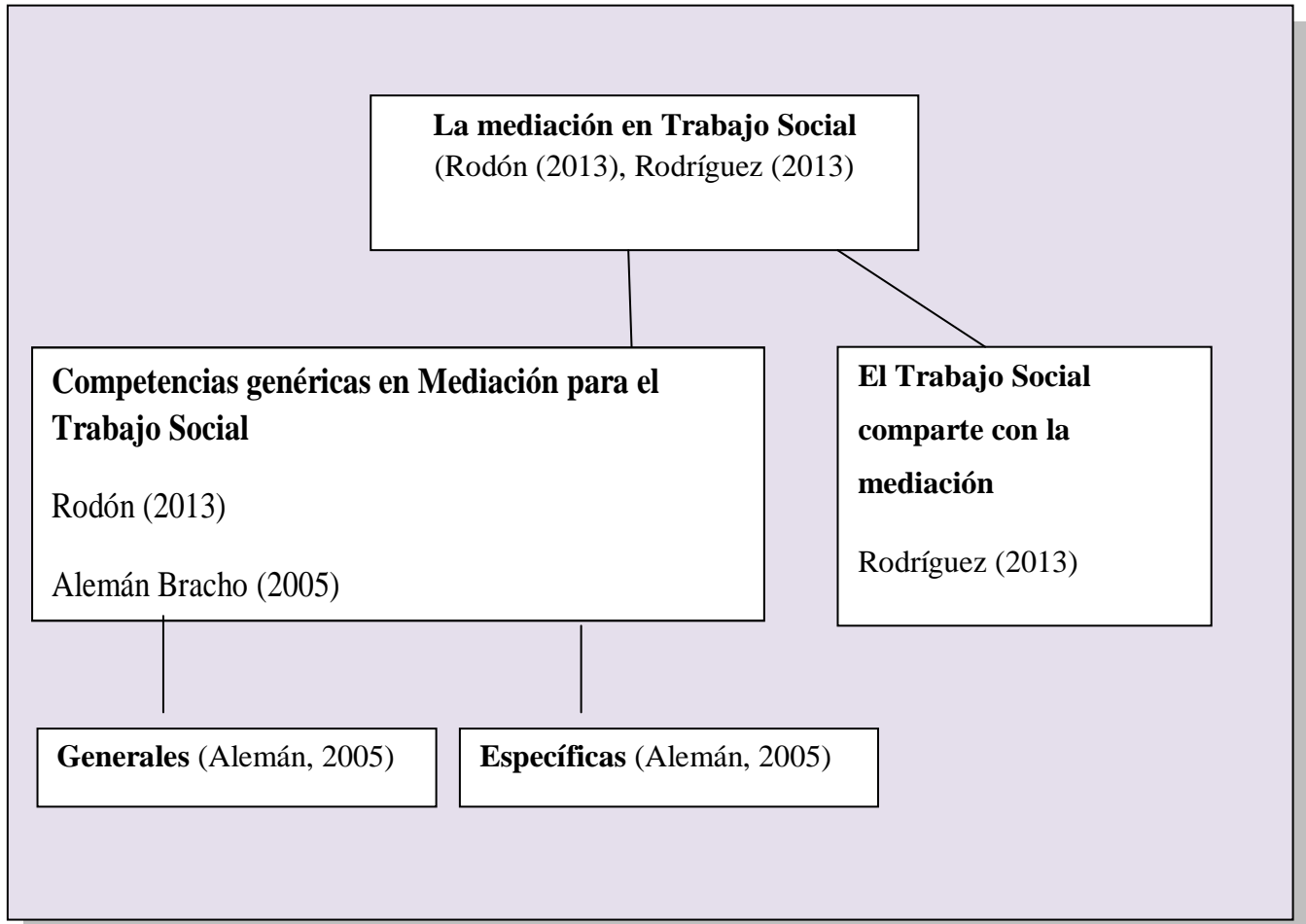
**Modelo de resolución de problemas**(identificar y precisar el problema que le lleva a pedir ayuda, Du Ranquet 2007), **modelo humanista, existencial y fenomenológico** (conocerse a no mismo, Viscarret, 2007), **modelo conductista** (entender y predecir las conductas de los usuarios, Fernández y Ponce de León, 2012) , **modelo cognitivo** (dirigida por el pensamiento, Fernández 2005) y **modelo psicodinámico** (aspecto psicológico y social, Du Ranquet, 2007)

Sáez (2008), añade que el mediador/a es un tercero facilitador imparcial, el mediador/a, es lo que diferencia a la mediación de la negociación tradicional. Esta figura, lleva adheridas diferentes funciones, competencias, objetivos, etc; establecidos en el código deontológico y las asociaciones profesionales del mediador.



Cuatro 5

*Mediación para Trabajo Social*



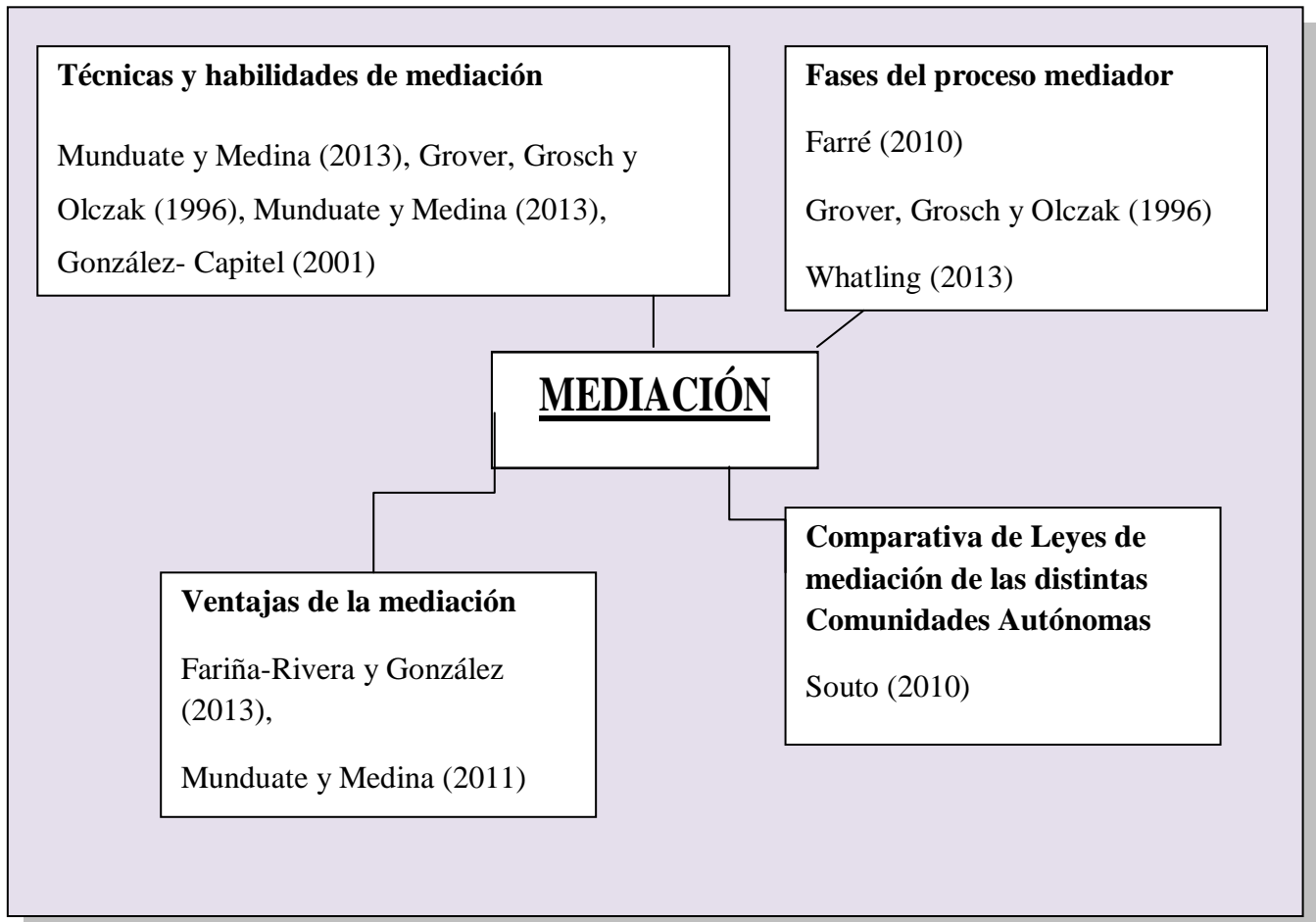
Para Rodón, L.M (2013), la aportación fundamental del Trabajo Social a la Mediación aplicada, consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto.

Rodón (2013), realiza una clasificación sobre las diferentes competencias específicas, como por ejemplo conocer y comprender las posibilidades de intervención.

Alemán Bracho (2005), describe las competencias generales, como por ejemplo la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.

Cuadro 6

*La mediación III*



Según Munduate y Medina (20123), existe un enorme abanico de técnicas y habilidades que son utilizadas por los profesionales en el ejercicio profesional.

Además, la mediación tiene grandes ventajas, entre las que Fariña-Rivera y González (2013) destacan que facilita la pacificación de conflictos y la resolución de la controversia.

Según Farré (2010), las fases en el proceso de la mediación van desde la pre-mediación, hasta por último encontrar los resultados de la mediación.

#### 4.2- Estrategias y herramientas prácticas para la mediación en Trabajo Social.

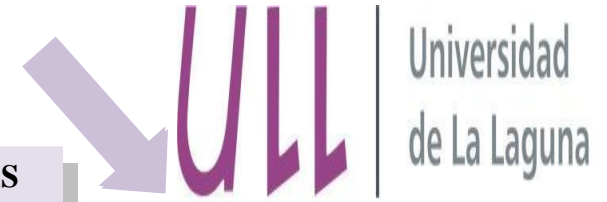
##### Cuadro 7

##### *Estrategias de la mediación en Trabajo Social*

Según Munduate y Medina (2013), La mediación eficaz depende de factores muy diversos como el grado de hostilidad entre las partes, la cantidad de recursos disponibles para distribuirse entre las partes, la existencia de principios que impliquen a las partes, etc. Sin embargo, a pesar de estos aspectos contingentes a la eficacia de las conductas de mediación, se aprecia la relevancia de determinadas técnicas que tienden a favorecer la creación de un buen clima que permita a las partes dirimir sus diferencias.

En el cuadro expuesto a continuación, se han clasificado las técnicas y estrategias de la mediación en Trabajo Social en cuatro partes. En primer lugar, encontramos las que se han considerado como estrategias iniciales, en segundo lugar se encuentran las básicas, en tercer lugar las medias-secundarias y por último las estrategias de negociación o acuerdo.

# ***ESTRATEGIAS***



## **ESTRATEGIAS INICIALES**

**Orientación y preparación del contexto de actuación**  
(Fernández 2009, Rondón, 2012)

**Identificación y organización de los problemas** (Rondón 2012, Fernández, 2009)

**Generación de confianza, legitimación.**

**Promoción de la credibilidad**

**Gestión de las emociones** (Rondón ,2012)

**Realizar preguntas** (Munduate y Medina, 2013)

**Recabar información** (Fernández 2009, Redorta 2011)

**Comunicación** (González-Capitel 2001, Rodón 2012, Fernández 2009)

## **ESTRATEGIAS BÁSICAS DEL PROCESO**

**Escucha activa** (Redorta, 2011, Munduate y Medina 2013, Vallejo y Guillén, 2010, Fernández 2009, González-Capitel,2001)

**Equilibrar el poder y ajustar roles** (Munduate y Medina, 2013 y Redorta 2011)

**Gestionar la ira y las emociones fuertes** (Munduate y Medina 2013, Redorta 2011, Fernández 2009)

**Comunicación no verbal** (Vallejo y Guillén, 2010)

**Jugar con los sentimientos y las emociones** (Vallejo y Guillén. 2010)

## **ESTRATEGIAS MEDIAS-SECUNDARIAS**

(Redorta, 2011)

**Actuar sobre las bases del poder**

**Jugar con incertidumbre**

**Negociar y mediar**

**Imaginar soluciones creativas**

**Crear Alternativas**

**Jugar con el tiempo**

**Actuar sobre las expectativas**

**Reenmarcación de frases negativas** (Mundiate y Medina 2013)

**Generar controversia constructiva** (Rodón, 2012)

(Vallejo y Guillén, 2010)

**Sugerir y no exigir**

**Centrarse en el presente**

**Hacer énfasis en la información positiva**

(González-Capitel, 2001)

**Preguntas circulares**

**Comentarios que estimulen el humor e imaginación**

## **ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN O ACUERDO**

Rondón (2012)

**Manejo de prejuicios**

**Promoción de la cooperación**

**Negociación**

**Propuesta de opciones**

**Evaluación de propuestas Introducción de modificaciones**

**Tareas a ejecutar por cada parte.**

Fernández (2009)

**Arreglo (Inventariar opciones, centrarse en el futuro, examinar puntos fuertes y débiles, examinar consecuencias)**

## DISCUSIÓN

Uno de los principales objetivos de este trabajo de Fin de Grado, ha sido identificar herramientas y estrategias aplicables para el desarrollo de la mediación desde el Trabajo Social.

Por ello, cabe destacar que tal y como señalan Vallejo y Guillén, (2008) en su libro, los procesos de mediación surgen en la antigüedad protagonizados por las autoridades religiosas en el marco de una sociedad llena de tensiones y totalitarismo. La mediación, así como otras formas de intervención de terceras partes en los conflictos humanos, es algo ya muy antiguo, remontándose miles de años atrás.

Munuera (2013) publica en su revista la historia sobre el trabajo social como alternativa a la resolución de conflictos y la mediación. Una de las obras pioneras, aparecen de la mano de Mary Ritchmond sobre los años 1918-1920, cuando publica obras tales como “Guerra y solidaridad Familiar”, esta obra sería un antecedente de la mediación apreciativa comunicativa de las redes de apoyo familiar., “The Family” nuevas ideas para la asociación de trabajadores sociales y actuar en pro de la unidad familiar en su entorno natural habitual. Otro dato histórico, son las aportaciones de Haynes 1932-1999, tratándose de un profesor asociado que desarrolla y publica tesis sobre el nuevo rol del trabajador social de mediación; combinación de habilidades terapéuticas y actuar para la resolución de problemas (Haynes y Charlesworth 1996).

El papel del Trabajo Social en Mediación social, gira en torno a sus principales funciones, estas funciones según Rodón (2013), son: es campo de intervención del trabajo social como competencias sistémicas, instrumentales e interpersonales, la práctica profesional cotidiana presenta situaciones de conflictos a resolver para el cambio social (Estudios postgrado especializados), la mediación como estrategia destinada a la resolución alternativa de conflictos, constituye una de las competencias principales que conforman el perfil profesional del Trabajador/a Social, la Mediación forma parte del Trabajo Social en una doble dimensión: Herramienta funcional y

Objetivo en sí mismo. Trabajo Social y mediación comparten un espacio común en la intervención social.

La mediación y el Trabajo Social, comparten diversos factores. Cabe destacar que, según Rodón (2013), la principal aportación del Trabajo Social y a la Mediación, es, que incorpora la variable social al análisis del conflicto.

De esta forma, según Rodríguez (2013), algunos de los factores que el Trabajo Social comparte con la mediación son:

El objeto de trabajo sería abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio, cuyo objetivo será el de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesional. El Trabajo Social en la mediación, trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto-percepción y su visión de la otra persona. Otro factor importante a destacar es el de la construcción de la cultura de la paz.

Existen, varias competencias genéricas de la Mediación y el Trabajo Social. Algunas de estas competencias, según Rodón (2013), son conocer y comprender la naturaleza del conflicto, ser capaz de conocer los principios que rigen la institución mediadora, conocer y comprender las posibilidades de intervención en el medio comunitario, valorar la mediación como un importante recurso, ser capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos, entre otras.

A estas competencias genéricas, Alemán-Bracho (2005), añaden algunas más generales y otras específicas. Algunas de las generales, serían la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos, también a la mediación destinada a la resolución complementaria de conflictos y trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización.

Algunas de las competencias específicas, son: ser capaz de identificar los recursos para la resolución de conflictos, valorar de forma constructiva los conflictos

interpersonales intra e intergrupales, conocer los fundamentos básicos de la mediación, conocer y comprender el marco jurídico, etc.

Por último y para cerrar el apartado de discusión, se hará referencia a las estrategias aplicables para el desarrollo de la mediación en Trabajo Social. Como hemos podido observar en los resultados, son muchas las variables existentes de estrategias o técnicas. Son muchos los autores que en sus publicaciones hacen alusión a estas. Algunos autores como por ejemplo, Fernández (2009), Munduate y Medina (2013) y González-Capitel (2001), hacen referencia a lo que hemos clasificado como estrategias iniciales, estas serían la identificación del problema, la gestión de la emociones, recabar información, comunicación, etc.

Algunos autores como podrían ser Redorta (2011) y Munduate y Medina (2013), hacen referencia también a las estrategias que son consideradas como básicas como podrían ser la escucha activa, equilibrar el poder, gestionar la ira, etc.

Por su parte, Redorta (2011), también hace referencia a las estrategias secundarias, estas pueden ser: negociar y mediar, jugar con el tiempo, crear alternativas, actuar sobre las expectativas, etc.

Por último, existen lo que se ha considerado como estrategias de cierre, que según Rodón (2012), podrían ser: manejo de prejuicios, promoción de la cooperación, negociación, propuesta de opciones, etc.

En definitiva, podemos observar como el Trabajo Social aporta a la mediación, un enfoque basado en los sentimientos y en las emociones de los usuarios, donde se trabajan por encima de todo las fortalezas y debilidades de ambas partes en conflicto, trabajando también los valores personales como la empatía, la tolerancia, el respeto...

## CONCLUSIONES

En esta revisión bibliográfica, se ha pretendido conocer la importancia y utilidad de la mediación, y del papel que juega el Trabajador/a Social en su desarrollo. En la actualidad, la mediación, se encuentra en pleno proceso de crecimiento. Se han tratado de dejar claros todos y cada uno de los componentes de la mediación, así como sus ventajas y utilidades, para así dar más a conocer en qué consiste esta práctica. Además, se han analizado las competencias existentes en mediación para el Trabajo Social, así como las diferentes técnicas y estrategias utilizadas.

Tras realizar la revisión bibliográfica, se pueden obtener las siguientes conclusiones.

Según los diferentes autores/as consultados, podemos realizar una definición genérica y simple de la mediación, definiendo esta como un medio por el cual, un tercero neutral, trata de facilitar la comunicación entre dos personas que se encuentran en disputa. Para que mediante su ayuda, sean capaces de encontrar alternativas al conflicto y encuentren soluciones constructivas.

La mediación, surge en la antigüedad y, cabe destacar que en la actualidad se trata de una adaptación moderna que se ha ido desarrollando a raíz de su aplicación en culturas antiguas.

La mediación en la actualidad, se desarrolla en muchos campos de actuación, estos, siguen aumentando con los años a medida que esta práctica se hace más común. Estos campos, son el familiar, penal, civil, laboral y mercantil.

En todos y cada uno de los campos mencionados anteriormente, la mediación debe llevarse a cabo bajo una serie de principios, de los cuales y basándonos en los diferentes autores consultados, son de vital importancia el principio de voluntariedad, igualdad, neutralidad y confidencialidad.

Existen variedad de objetivos de la mediación, entre ellos se encuentran mejorar la comunicación, las relaciones, evitar el enquistamiento del conflicto, etc Cabe destacar



que, el principio más importante y por el que se inicia el proceso, es el de conseguir un acuerdo o una alternativa al conflicto, para que las partes entre sí, consoliden un compromiso perdurable en el tiempo que haga que no sea necesaria la opción de buscar una solución judicialmente.

Existe una enorme pluralidad humana, todos somos diferentes, percibimos el mundo que nos rodea de una manera muy distinta y esta, es irreductible, porque cada persona es un mundo propio.

Los seres humanos somos iguales pero a la misma vez diferentes. Somos de la misma especie, nacemos, crecemos, vivimos y morimos; es decir, seguimos la misma trayectoria en nuestras vidas. La gran diferencia, es que cada uno de nosotros vive su vida en base a su manera de percibirla, tenemos características, maneras de pensar, actuar, intereses, etc.; diferentes, esto es lo que realmente, nos diferencia a los seres humanos unos de otros.

Esta pluralidad, es la que hace que puedan surgir conflictos entre las personas. Podemos entender el conflicto como una divergencia de intereses, simplemente situaciones en las que dos o más personas entran en oposición por diferentes motivos, ya sean intereses, deseos, valores, prejuicios, etc.

El conflicto, puede surgir de varios tipos, por lo general el tipo más común es el interpersonal, que es el que afecta a dos personas. Otro tipo es el grupal, donde el conflicto tiene lugar entre tres o más personas.

La figura del mediador/a es de facilitador imparcial, que tiene que reunir una serie de características básicas, como podrían ser neutro, facilitador, no debe hacer juicios, debe ser auto-consciente, tener auto-control, generador de confianza, originalidad, Resiliencia, etc. Salta a la vista, el importantísimo papel que este tiene, y la gran responsabilidad de la que dispone.

Por ello, y tras consultar diferentes fuentes como el Estatuto del Mediador, o el Boletín General del Estado, se especifica cuáles son las condiciones para ejercer de mediador, entre ellas se destaca que todas ellas deben ser Licenciadas o Gradudas en

Psicología, Pedagogía, Trabajo Social, etc.: deben haber recibido una formación específica de mediadores, como por ejemplo un Máster o varios cursos impartidos los cuales les cualificará específicamente para llevar a cabo esta labor.

Cabe destacar que, debido a la diversidad de las diferentes profesiones de las que originariamente provienen los mediadores/as exige establecer un marco de regulación de los principios éticos y criterios de la actividad, por los que deberán regirse los diferentes profesionales en su actuación como mediadores. Hace tiempo, que la mediación ha conquistado su propio espacio, por tanto, requiere sus propias reglas

El mediador/a, en su actuación profesional, hace uso de distintas técnicas o tácticas para llevar a cabo el proceso. Todas estas, imprescindibles, pueden resultar muy útiles en algunos casos y en otros pueden resultar destructivas. Por tanto, el mediador/a debe tener conocimiento del uso específico de cada una de estas técnicas de manera detallada, para siempre tener claro a cuál y en qué caso recurrir a cada una de ellas. Existen varias técnicas; entre las que cabe destacar la escucha activa, equilibrar el poder, gestionar la ira, etc.

La mediación y el Trabajo Social, comparten bastantes factores. Cabe destacar que, la principal aportación del Trabajo Social y a la Mediación, es, que incorpora la variable social al análisis del conflicto. De esta forma, el objeto de trabajo sería abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio, cuyo objetivo será el de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesional. El Trabajo Social en la mediación, trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto-percepción y su visión de la otra persona.

Como pudimos observar en el desarrollo del marco teórico, cada Comunidad Autónoma dispone de unas leyes de mediación. Tras realizar la comparativa de estas leyes de las diferentes Comunidades Autónomas, salta a la vista como por lo general todas son bastante parecidas a excepción de pequeños detalles. Coincidiendo en aspectos como el objeto del proceso, en los principios informadores, en la duración de proceso, etc.

El 21 de Enero de cada año, se celebra el día Europeo de la Mediación. En pleno Siglo XXI, el proceso de mediación se encuentra en un lento pero constante crecimiento si comparamos su utilidad en la actualidad con el de varios años atrás. Cada vez, la práctica de la mediación como alternativa a la resolución de conflictos es más habitual, pero por desgracia, probablemente, aún para demasiados ciudadanos el concepto de mediación es en el mejor de los casos ambiguo y para otros muchos desconocido.

Para nosotros los Españoles, la mediación continúa siendo aún un procedimiento que por, como he dicho antes falta de información, continúa creciendo lentamente, a pesar de los esfuerzos de las asociaciones que ejercen la mediación para dar a conocer un sistema para solucionar conflictos.

Los ciudadanos españoles ya pueden legalmente y con todas las garantías constitucionales intentar resolver sus conflictos de índole familiar, civil, mercantil..., a través de este procedimiento flexible que se rige por la confidencialidad y la voluntariedad, y que, garantiza la validez de los acuerdos.

Considero que, aún falta el reto más trascendente. Este es el de dar a conocer a la sociedad que a través de la mediación podemos lograr una justicia más humana, más cercana y más pacífica

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Madrileña de Mediadores. *Código Deontológico*. Recuperado el 13 de Julio de 2015 de: <http://www.ammediadores.es/nueva/asociacion/codigo-deontologico/>

Boletín Oficial de Canarias núm.114 (2007). *Reglamento de la Ley de mediación familiar*. Recuperado el día 09 de Junio de 2015 de: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2007/114/boc-2007-114-005.pdf>

Boletín Oficial del Estado núm. 56 (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Recuperado el día 09 de Junio de 2015 de: <http://www.boe.es/boe/dias/2012/03/06/pdfs/BOE-A-2012-3152.pdf>

Boletín Oficial del Estado núm. 162 (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Recuperado el día 09 de Junio de 2015 de: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/07/07/pdfs/BOE-A-2012-9112.pdf>

Colectivo AMANI (1995). *“Educación Intercultural. Análisis y resolución de conflictos”*. Madrid: Editorial Popular, S.A.

Dorado Picón, A. (2013). “El arbitraje y la mediación en España”. *Revista jurídica de Castilla y León, nº 29, Castilla y León: Consejo general del Poder Judicial*

Du Ranquet, M. (2007). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Ed. Siglo XXI. Madrid: Siglo veintiuno editores, SA

Duplá, E. y Puget, M. (2013): “*Mediación familiar*”. *Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales*. Madrid: Dykinson

Fariña Rivera,F y González Pillado,E (2013) .“*Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo*”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social.

Fernández, S. (2009): *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. Universidad de Murcia: Editum.

Fernández, T. y Ponce de León Romero, L. (2012). *Trabajo Social individualizado. Metodología de intervención*. Madrid: Campillo Nevado, S.A.

Ferré, S. (2010). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Planeta S.A

Folguer, J. y Taylor, A. (1996). “*La Mediación: la Resolución de conflictos sin litigio*”  
México: Limusa

García, M.P. y Martínez, P. (coords.) (2013). *Guía Práctica para la realización de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster*. Universidad de Murcia. Servicio de Publicaciones

Gobierno de Canarias. Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad. *La figura del mediador familiar*. Recuperado el día 03 de Junio de 2015 de:  
<http://www.gobiernodecanarias.org/justicia/temas/mediacion/figuraMediador.jsp>

Grover, K. , Grosh, J. y Olczak, P. (1996): “*Mediación*”. *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós

González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier Libros S.A

Hernández, M. y Cívicos, A. (2011). Teorías y Modelos del Trabajo Social con casos, familias y otras unidades de convivencia. En T.Fernández (Coord), *Trabajo Social con Casos* (pp. 59-109). Madrid: Alianza Editorial.

Hernández, R. Fernández-Collado, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana

Iglesias, E. (2013). *La mediación como método para la resolución de conflictos*. Revista de Trabajo Social de Murcia N°.18. Recuperado el 13 de Julio de 2015 de:  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549233>

Lima, A. (2013). “Nuevo escenario para la mediación en el estado español. Análisis y estrategia desde el Consejo General”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, n° 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social

López F, y Garau, F. (2014). *Mediación en materia Civil y Mercantil*. Valencia: Tirant To Blanch.

Marquéz, A (2012). *La mediación como mecanismo de justicia restaurativa*. Recuperado el día 03 de Junio de 2015 de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BWJ5V5eqfqsJ:dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4278511.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es>

Marsal, S (2004). *La mediación en la acción social*. Revista de educación social. Recuperado el 13 de Julio de 2015 de: <http://www.eduso.net/res/?b=4&c=24&n=80>

Martín, F. (2010): *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*. Consejo General del Poder Judicial. Madrid: Lerko Print, S.A

Martínez, M.J. (2005). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Murcia: Diego Marín

Miranzo, S. (2010). *Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación*. Revista de Mediación. Año 3. N°5. Recuperado el 13 de Julio de 2015 de: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>

Ministerio de Justicia (2013). *Mediación*. Recuperado el día 03 de Junio de 2015 de: <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/1292426891800?blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2=AmbitoNacional&blobheadervalue1=attachment%3B+filename%3DVer.PDF&blobheadervalue2=1288787899630>

Munuera, MP (2013). “Trabajo Social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social:

Parkinson, L. (2005): “*Mediación familiar teoría y práctica*”. *Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa

Pereira, M<sup>o</sup>C, Muiños, B y Botana, V. (2013): “*La mediación paso a paso*”. *De la teoría a la práctica*. Madrid: Dykinson

Peña, M<sup>o</sup>A. (2013). “*El proceso de mediación, capacidades y habilidades del mediador*”. Madrid: Dykinson, S.L

Poyatos, A. (2003). *Mediación familiar y social: diferentes contextos*. Valencia: Nau Llibres

Real Academia Española. Extraído el día 10 de Abril de 2015 de: <http://lema.rae.es/drae/?val=mediar>

Real Academia Española. Extraído el día 13 de Abril de 2015 de: <http://lema.rae.es/drae/?val=fuente>

Redorta, J. (2001): “*Aprender a resolver conflictos*”. Barcelona: Paidós

Rodríguez García, C. (2013). “El Trabajo Social y La mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social

Rodríguez Arana, J y Prada, M. (2010). *La mediación. Presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. La Coruña: Gesbiblo, S.L.

Rodón, LM. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch

Rodón, LM. (2013). “Mediación Social y Trabajo Social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX, nº 101, Madrid: Consejo General de Trabajo Social

Romero, F. (2005). *La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación*. Consejería de Presidencia y Justicia. Gobierno de Canarias.

Sáez, C. (coord.) (2008). “*La Mediación Familiar. La mediación Penal y Penitenciaria. El Estatuto del Mediador. Un programa para su regulación*”. Gobierno de España. Ministerio de Justicia. Navarra: Aranzadi, SA

Vallejo, R. y Guillén, C. (2008). “*Mediación*”. *Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

Souto, E. (Direct.) (2010). *La mediación, un instrumento de conciliación*. Madrid: Dykinson

Vallejo, R y Guillén,C. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid:Piramide

Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

Vinyatama, E. (Coord.) (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología*. Barcelona: Ariel S.A

Whatling, J. (2013). “*Mediación: habilidades y estrategias*”. Madrid: Narcea S.A

Zaera, JI., Monzón, B y Olmedo, M.ªT. (2013). *Guía práctica de mediación. 100 pregunta y respuestas para abogados*. Valencia: Tirant Lo Blanch.