

S
O
C
I
A
L
M
E
D
I
A
C
I
O
N



VALOR AÑADIDO DEL TRABAJO SOCIAL EN MEDIACIÓN



Consejo General del Trabajo Social

Ana I. Lima Fernández - Presidenta

Coordinadora:

Lola Casal Sánchez - Técnico de Gestión del CGTS

Miembros de la Comisión

Consejo General del Trabajo Social
Consejo Andaluz de Trabajo Social
Colegio Oficial de Trabajo Social de Alicante
Colegio Oficial de Trabajo Social de Almería
Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cáceres
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cantabria
Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla La Mancha
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña
Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia
Colegio Oficial de Trabajo Social de Jaén
Colegio Oficial de Trabajo Social de La Rioja
Colegio Oficial de Trabajo Social de León
Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid
Colegio Oficial de Trabajo Social de Málaga
Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra
Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla
Colegio Oficial de Trabajo Social de Tenerife
Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

Miembros Grupo de Expertos

Ana I. Lima Fernández
Pilar Munuera
Luis Miguel Rondón
Ana Martín Muñoz
M^a Paz García Longoria
Carmen Rodríguez



BLOQUE I

MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL **8**

1. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y TRABAJO SOCIAL	8
2. LA MEDIACIÓN	10
2.1 CONTEXTO LEGAL ACTUAL DE LA MEDIACIÓN	12
3. VALOR AÑADIDO DEL TRABAJO SOCIAL EN MEDIACIÓN	17
3.1 TRAYECTORIA HISTÓRICA DE LA MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL	17
3.2 LA MEDIACIÓN EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL DEL TRABAJO SOCIAL	20
3.3 MEDIACIÓN FAMILIAR Y MEDIACIÓN COMUNITARIA, DOS ESPECIALIDADES DEL TRABAJO SOCIAL	24
3.4 MEDIACIÓN SOCIAL, ÁMBITO PROPIO DEL TRABAJO SOCIAL	27
3.5 CONCLUSIÓN	30

BLOQUE II

EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL EN LA ACCIÓN PROFESIONAL DE MEDIACIÓN **32**

4. FORMACIÓN DEL TRABAJADOR/A SOCIAL EN MEDIACIÓN	32
4.1 LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL	33
4.2 COMPETENCIAS DEL/LA MEDIADOR/A	37
5. EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN	41
5.1 EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN	41
5.2 PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO DE MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	45
5.3 EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	46
5.4 OBLIGACIÓN DE ASEGURAMIENTO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	46

ANEXOS **48**

ANEXO 1 - PROPUESTA CONTENIDO FICHA EVALUACIÓN PROCEDIMIENTO MEDIACIÓN	48
---	-----------

BIBLIOGRAFIA	50
---------------------	-----------



Introducción

La aprobación de la Ley 5/2012, de Mediación Civil y Mercantil y su desarrollo en el Real Decreto 980/2013, han planteado un nuevo paradigma en la mediación que supone para el trabajo social la oportunidad de **aumentar la empleabilidad** desde la especialización, y hace necesario establecer un **marco profesional** que garantice la excelencia profesional de los/as trabajadores/as sociales cuando actúen como mediadores/as, al margen de sus intervenciones en Trabajo Social.

La trayectoria histórica de la disciplina del Trabajo Social con figuras como Lisa Parkinson, Haynes, etc. pioneras en la mediación y trabajo social, la incorporación de la mediación a los planes de estudio del Trabajo Social, la difusión de la mediación desde los Colegios Profesionales, el reconocimiento específico del/la trabajador/a social como mediador/a en algunas leyes autonómicas de mediación, y la práctica cotidiana en situaciones conflictivas, sitúan a los/as **trabajadores/as sociales en el perfil idóneo** para ejercer la mediación como acción profesional específica, aportando un valor añadido único, apoyado en la fuerte base psico-social y jurídica que se entiende como necesaria para el ejercicio de la mediación.

El Consejo General del Trabajo Social con objeto de promover la mediación en trabajo social y la excelencia de su práctica, constituyó en 2011 un **Grupo de Expertos** y en mayo de 2014 la **Comisión Intercolegial de Mediación** integrada por 18 Colegios Profesionales (Alicante, Almería, Badajoz, Cáceres, Cádiz, Cantabria, Castilla La Mancha, Cataluña, Galicia, Jaén, La Rioja, León, Madrid, Málaga, Navarra, Sevilla, Tenerife, Valencia), el Consejo Andaluz del Trabajo Social y el Consejo General del Trabajo Social.

Fruto del esfuerzo de estos grupos de trabajo es un documento que recoge las líneas de trabajo a seguir desde la estructura colegial en el nuevo contexto legal y el marco de actuación de los/as profesionales del trabajo social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este documento es una



herramienta para la defensa de la imagen del/a trabajador/a social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la mediación como acción específica.

La Asamblea General del Consejo General aprobó también el Código de Conductas para los/las trabajadores/as sociales durante el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este Código, anexo al Código Deontológico de los/as Trabajadores/as Sociales recoge las normas y reglas exigibles que deben guiar la actuación profesional de todos los/las profesionales del Trabajo Social que utilicen la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos, con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del Trabajo Social en el campo de la Mediación



BLOQUE I – Mediación y Trabajo Social

1. Técnicas de Resolución de Conflictos y Trabajo Social

El Trabajo Social como disciplina ha estado siempre próximo a contextos y situaciones conflictivas a distintos niveles. En el desarrollo del quehacer profesional los/las trabajadores/as sociales siempre han realizado funciones como gestores/as de conflictos, aplicando métodos y técnicas para prevenir y/o dar solución a las situaciones problemáticas que se plantean en los diversos ámbitos de la profesión, ya sean de carácter público o privado.

Ante una situación conflictiva, a nivel individual, grupal o comunitario, los/as trabajadores/as sociales actúan valorando y analizando la situación de manera neutral y objetiva, para comprender las causas que la han originado y así, ofrecer una vía de solución adecuada a cada circunstancia, logrando la transformación positiva de la situación, y que las partes participen activamente en la toma de decisiones, responsabilizándose tanto de sus acciones como de la búsqueda de soluciones.

Esta forma de enfrentarse a situaciones conflictivas desde el Trabajo Social se vincula a los valores y principios que aplican a los métodos conocidos como MARC (métodos alternativos de resolución de conflictos) o ADR (Alternative Dispute Resolution, o Adequated Dispute Resolution), entendidos como vías alternativas para resolver situaciones conflictivas sin que las partes enfrentadas se vean en la necesidad de embarcarse en largos y costosos procesos judiciales y que por tanto se incluyen dentro de la tutela extrajudicial. A su vez, también se circunscriben a ésta los RED (Resolución Electrónica de Disputas) u ODR (On Line Dispute Solution) que facilitan la resolución de conflictos por medios electrónicos. Los métodos que se engloban dentro de los ADR son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, siendo la mediación, la negociación y la conciliación sistemas autocompositivos y el arbitraje, al igual que el proceso judicial, heterocompositivos.



La diferencia estriba en que en la autocomposición son las partes las que de manera voluntaria ponen fin a un conflicto intersubjetivo a través de un acuerdo y con la intervención de una tercera persona que en ningún caso impondrá la solución, mientras que en la heterocomposición la tercera persona, individual o colegiada, será la encargada de poner fin al conflicto mediante una resolución definitiva a través de un laudo en el caso del arbitraje o una sentencia en el caso de un proceso.

En este contexto cabe resaltar la especial vinculación de Trabajo Social en la conciliación y arbitraje laboral, recogida entre otros, por autores como Josephine Shaw Lowel quien publicó en 1894 su obra sobre "*Industrial Arbitration and Conciliation*" (Arbitraje Industrial y Conciliación), "con el objetivo conseguir la paz industrial dadas las graves huelgas que se producían en esos momentos" (Lowel, 1894: 6).

Lowel dio a conocer los métodos de conciliación y arbitraje desde las experiencias positivas llevadas a cabo tanto en Europa como en Estados Unido y defendió la aplicación de dichas alternativas de resolución de conflictos para potenciar la capacidad de las partes implicadas y promover la gratitud y el respeto entre los propios obreros, y entre estos y sus empleadores, desde la concepción de un alto sentido del derecho y de la justicia (Munuera 2013: 29)

Dentro de los métodos de resolución de conflictos con carácter más novedoso y alternativo están el med-arb (método híbrido entre mediación y arbitraje), la evaluación neutral, la adjudicación, private judging, summary jury trial, mini trial, partering, special master, multidoor court-house...Todos estos métodos, todavía bastante desconocidos en nuestro país, deben empezar a incluirse en los programas formativos, para que el trabajador/a social no se mantenga al margen, ya que su reconocimiento y desarrollo contribuirá a dar respuesta a nuevas necesidades surgidas en estructuras sociales cada vez más complejas, donde será cada vez más difícil encontrar soluciones a través de los métodos hasta ahora conocidos.



Los/las profesionales cuya disciplina incluya la gestión de conflictos deberán ser diestros/as, no sólo en el desarrollo de una función y/ o método determinado sino también, deberán ser capaz de evaluar y orientar a las partes o personas usuarias hacia el método más adecuado para la solución del conflicto que les afecta en cada momento.

2. La Mediación

La noción de mediación puede causar confusión debido al que el desarrollo de métodos de resolución de conflictos se ha dado en diversas profesiones y cada una de ellas la ha fundamentado en sus ámbitos de acción, en correspondencia con los conflictos sobre los que actúa y de acuerdo a los objetivos y filosofías propias de cada profesión *"Así, un abogado puede definir la mediación fundamentándola en la ley y en una oferta de servicios de tratamiento eficaz de conflictos (...) Un terapeuta familiar sin embargo, puede centrarse en un aspecto diferente de la mediación: la reorganización de los sistemas de relaciones (...), etc. (García-Longoria, 2006: 3)*

Es por tanto complicado encontrar una definición universal sobre el concepto de mediación, tal y como recogen autores como Folguer, J. y Taylor, A (1996), quienes refieren en su libro *"La Mediación: la Resolución de conflictos sin litigio"* que *"la práctica de la mediación comprende un campo tan extenso que no permite una definición estricta"* y explican que

la mediación es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling, negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual, los/as participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo



mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los pacientes de tomar decisiones que influyen en sus vidas (...) La forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta. Tiene como propósito resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones. Incluso en el caso de que no puedan resolverse, todos los puntos de la desavenencia, la causa esencial del conflicto puede ser entendida por los participantes y reducirse a un nivel manejable (...) es conveniente aceptar, considerar tanto la resolución de desavenencias como el manejo del conflicto como metas complementarias y realistas de la mediación (Folguer y Taylor, 1996: 26-27)

La Directiva Europea 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea el 24 de mayo de 2008, establece sólo unos mínimos vinculantes y opta por una definición abierta (artículo 3) a partir de la cual, cada Estado Miembro desarrollará su propio modelo y requisitos "un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro".

A nivel nacional, la nueva legislación española relativa a mediación, Ley 5/2012 de 6 de julio la define como "aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador". La Ley indica la mediación en conflictos de carácter civil y mercantil, incluidos los conflictos transfronterizos pero excluye la mediación en conflictos de carácter penal, con las



Administraciones públicas, laboral y en materia de consumo ya que estos conflictos se rigen por legislaciones específicas (Martín, 2012).

2.1 Contexto Legal Actual de la Mediación

Unión Europea

Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Los trabajos legislativos de la Unión Europea (U.E.) en materia de mediación se han ubicado en el ámbito de la Justicia, dentro de los denominados métodos alternativos (que no excluyentes, sino complementarios) a la vía jurisdiccional. De este modo, la U.E. incardina la mediación directamente en el derecho de acceso a la justicia (derecho fundamental consagrado en el artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos y en el artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) y apuesta decididamente por ella para ofrecer a la ciudadanía nuevos recursos que le permitan recuperar la confianza perdida en la Justicia.

El proceso normativo en materia de mediación, realizado sostenidamente por la U. E. durante las últimas décadas, ha cristalizado en la *Directiva Europea 2008/52/CE* sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuya trasposición al derecho nacional español se ha llevado a cabo por la *Ley 5/2012, de 6 de julio* y el *Real Decreto núm. 980/2013, de 13 de diciembre*.

La Directiva establece una regulación de mínimos con carácter vinculante para los Estados miembros que son:

- **La intervención de un tercero.**
- **La voluntariedad del procedimiento.**



A partir de estos mínimos, los distintos Estados podrán decidir el modelo de mediación por el que prefieran optar:

- Atendiendo al **rol del mediador/a**: por la mediación facilitativa y/o por la evaluativa, según que el tercero solo tenga competencia para conducir el proceso y/o también para ofrecer propuestas de solución.
- En función de **cómo se inicie**: a voluntad de las partes, como requisito previo a la vía judicial o a propuesta del órgano judicial, con la única limitación de que en ningún caso podrá impedirse a las partes acudir a la vía judicial una vez finalizada o intentada la mediación sin acuerdo.
- Según la **naturaleza pública o privada** del procedimiento: por mediaciones gestionadas por las Administraciones Públicas o por organismos o instituciones privadas: colegios profesionales, asociaciones de tipo empresarial o sindical,...

Ámbito Nacional

Ley 5/2012, de 6 de Julio, por la que se regula en España la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Hasta la aprobación de la *Ley 5/2012, de 6 de julio*, por la que se regula la mediación en asuntos civiles y mercantiles, la regulación normativa de la mediación solo se había desarrollado a nivel autonómico y respecto a la mediación familiar, a excepción de Cataluña (*Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado*) y Cantabria (*Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación*), que optaron por regular el ámbito de aplicación de la mediación de un modo mucho más amplio.

Los ejes sobre los que pivota la mediación, según este nuevo escenario legal, son tres:



- **La desjudicialización**, fomentando fórmulas autocompositivas de resolución y reservando los tribunales de justicia como remedio último del ordenamiento jurídico.
- **La deslegalización**, recuperando el protagonismo que el principio dispositivo ha perdido en pos de la ley.
- **La desjuridificación**, evitando determinar de forma necesaria el contenido de los acuerdos y propiciando la flexibilidad, creatividad y mejor adecuación de los mismos a las necesidades de las partes.

El Real Decreto Núm. 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrolla La Ley de Mediación 5/2012, de 6 de Julio.

Las normas de este R.D. son de aplicación a los/as mediadores/as y a las instituciones de mediación que desarrollen su actividad profesional al amparo de lo dispuesto en la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Este R.D. tiene por objeto desarrollar cuatro cuestiones esenciales de la Ley 5/2012, de 6 de julio:

- **Formación** de los/as mediadores/as. La Formación de los Mediadores. El R.D. desarrolla la exigencia legal de formación específica partiendo de una concepción abierta, acorde a los principios de libre prestación de servicios y libre competencia que rigen la actuación de los mediadores.
- **Publicidad** de los/as mediadores/as y de las instituciones de mediación. El R.D. crea el Registro de Mediadores/as e Instituciones de Mediación (en adelante, el Registro), con el fin de facilitar la publicidad y la transparencia de la mediación, dando a conocer a los ciudadanos/as los datos relevantes que se refieren a la actividad de los/as mediadores/as profesionales y las instituciones de mediación.



La Publicidad de los Mediadores/as y de las Instituciones de Mediación. El Registro se estructura en tres secciones: la primera, destinada a la inscripción de los mediadores/as; la segunda, a la inscripción de los/as mediadores/as concursales y, la tercera, a las instituciones de mediación.

- Alcance de la obligación de **aseguramiento de la responsabilidad civil** de los/as mediador/as. Podrá articularse a través de un contrato de seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente, a fin de cubrir los daños y perjuicios derivados de su actuación.
- **Procedimiento simplificado** de mediación por medios electrónicos. El ámbito de este procedimiento se establece para los supuestos de reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 euros o de otro interés cuya cuantía no supere esa cantidad, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes o cuando éstas acuerden un procedimiento distinto, y siempre que las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho.

Ámbito Autonómico

Andalucía

- Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía

Aragón

- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón

Asturias

- Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación familiar



Canarias

- Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar
- Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar

Cantabria

- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria

Castilla La Mancha

- Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar

Castilla y León

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León

Catalunya

- Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado
- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado

Comunitat Valenciana

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana
- Decreto 41/2007, de 13 de abril, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de la Generalitat, Reguladora de la Mediación Familiar
- Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven

Galicia

- Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar



Illes Balears

- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de las Illes Balears

Madrid

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

País Vasco

- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación familiar

3. Valor Añadido del Trabajo Social en Mediación

3.1 Trayectoria Histórica de la Mediación en Trabajo Social

El campo de actuación de los/las trabajadores/as sociales a lo largo de la historia se ha desarrollado próximo a la gente y a sus circunstancias, procurando la igualdad y la justicia social. Parte de su intervención ha integrado la mediación como una actividad y técnica centrada en *“la independencia, la resolución de conflictos de forma autónoma y la necesidad del cambio”*, al contrario que otras profesiones que se han centrado más en cuestiones de carácter legal o de reorganización de sistemas (García-Longoria y Sánchez, 2004:4)

A lo largo de la historia del Trabajo Social, son muchas las experiencias de trabajadores/as sociales en la resolución de conflictos sociales dirigidas a la defensa de los derechos de las personas sin protección social.

En el siglo XV, Luis Vives (1492 – 1540) defendió la necesidad de paz entre los países, *“haciendo responsable de esa paz a cada uno de los hombres que componen la sociedad”* (Munuera, 2012:100).

Entre los siglos XIX-XX predominaron las acciones desarrolladas por las principales figuras en Trabajo Social en la lucha por la justicia social.



Laura Jane Addams (1860-1935) creadora junto con Ellen Starr (1659-1940) de la Fundación del Hull-House de Chicago en 1889, destaca por su lucha por la igualdad, la justicia social y la paz durante más de 25 años, recibiendo el premio nobel de la paz en 1931 (Munuera, 2012a:100).

Addams, junto a Florence Kelly (1859–1932) y sus colaboradores, consiguieron movilizar a la comunidad perteneciente al Hull-House de Chicago para dar respuesta a las necesidades de una población inmigrante de más de 25 países europeos. Florence Kelly destacó especialmente por su labor en relación a las reformas legislativas para mejorar las condiciones laborales de mujeres y niños, realizando con ello un gran avance en los derechos sociales de mujeres y niños.

Eduard C. Lindeman (1885-1953), realizó una amplia labor social a la vez que configuró la construcción teórica de intervención en la comunidad, estableciendo los medios de resolución de conflictos "*donde expertos y ciudadanos deben compartir el proceso de toma de decisiones*" (VV.AA, 2004:183). Posteriormente, autores como Saul Alinsky (1972), Melvin Delgado (2000), Norman K. Denzin (2010), etc., han seguido estas directrices y desarrollado este nivel de Intervención.

Lisa Parkinson, cuya experiencia profesional como trabajadora social le llevó en 1970 a la mediación, preocupada por el bienestar de los hijos de familias en proceso de separación y divorcio, publicó diferentes artículos donde criticó la tradición "adversarial" seguida en el proceso de divorcio y abogó por nuevos métodos de resolución de conflictos para reducir el impacto destructivo del divorcio en la familia como un todo, y dar mayor prioridad a las necesidades de los niños (Parkinson, 1983).

John. M. Haynes (1932-1999), defendió la función de los/as trabajadores/as sociales hacia un nuevo rol profesional en su tesis de graduación "*Divorce mediation: Theory and practice of a new social work role*" (1978) y presentó la mediación como un nuevo papel para los/as trabajadores/as sociales vinculado al rol que juegan



durante el periodo previo a la decisión de divorcio (Munuera, 2012a). En su libro, *"Divorcio Mediación: Una guía práctica para terapeutas y consejeros"* (1981), Haynes planteó que *"la mediación era esencialmente un papel de trabajo social que exige una combinación de intervención en resolución de problemas y habilidades terapéuticas"* (Haynes y Charlesworth, 1996: 31).

Recientemente, Helena Neves (2001), ha defendido el papel mediador de las prácticas profesionales de los/as trabajadores/as sociales, y establece que lejos de ser un recurso más en la gama de la intervención social, la mediación es una nueva manera de expresar de manera heurística y eficiente la esencia de la intervención social, fundada en la participación de los actores sociales desde la construcción de alternativas, y realiza un análisis de la construcción social de la intervención mediadora, en los modos de expresión de saber ser y saber hacer de los profesionales del trabajo social con la captura de la diversidad y la heterogeneidad de prácticas de mediación, para concebir una línea transversal con el concepto de intervención social (Neves, 2001b)

En España, Ana Ruiz Ceborio, puso en marcha el primer servicio de mediación familiar denominado *Servicio de Mediación a la Familia*, *"creado en el año 1988 por un trabajadora social a partir de su participación en la 22ª Conferencia Internacional de Bienestar Social que tuvo lugar en Montreal en el año 1984"* (Ripol-Millet, 2001: 82). Igualmente diferentes leyes de mediación autonómicas (Castilla-La Mancha, Baleares, etc.) conciben la mediación como un servicio social, campo de actuación profesional específico de los/as trabajadores/as sociales en la administración local (Pastor, 2014).

La mediación no es por tanto una acción o técnica nueva en la disciplina del trabajo social, sino que al contrario, los/as trabajadores/as sociales han venido desarrollando la función de mediación a lo largo de la historia de la disciplina (Berasaluze y Olalde, 2004), aportando la visión social en la búsqueda de solución del conflictos (Rondón, 2012), y es que como recoge Lyn Stoesen (2006) *"El conflicto está en la raíz de muchas áreas de la práctica del trabajo social"*



3.2 La Mediación en la Intervención Social del Trabajo Social

A lo largo de la historia de la profesión, el trabajo social ha perseguido promover el cambio social, superar conflictos y resolver problemas en las relaciones humanas; ha aplicado, entre otras, teorías comportamiento humano y de sistemas sociales, y ha intervenido en los espacios donde las personas interactúan con su entorno (Oldea y Berasaluze, 2004), utilizando entre otras, la mediación como técnica integrada en la intervención social, para identificar las razones del conflicto entre los grupos o partes a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y la negociación (García-Longoria y Sánchez-Urios, 2004: 262)

La mediación, como un elemento más de la intervención social ha sido reconocida por la Federación Internacional de Trabajo Social *“los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social”* (FITS, 2000).

La función mediadora del trabajo social se recoge también en el artículo 40 del Código Deontológico del Trabajo Social, que refiere el uso legítimo de que dispone el profesional para utilizar las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales, amparando con ello la utilización de estas técnicas, si cuenta con la formación y los requisitos necesarios para ello. Igualmente, en el Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales (2011), en su artículo 6, se recoge en la definición de las competencias propias de la profesión de Trabajador/a Social, en donde se reconoce la Mediación como función propia de los/as Trabajadores/as Sociales.

Igualmente, diversos enfoques teóricos, como el modelo de intervención de resolución de problemas de trabajo social planteado por Perlman (1957) puede, ser considerado muy próximo a mediación, ya que en ambos procesos se identifica y discute el problema, se intentan cambiar a una orientación más amplia, se utilizan técnicas de entrevista y escucha activa (Munuera, 2012b, Munuera 2013).



Fisher, Ury y Patton (2002), representantes de la escuela de mediación de Harvard definen ésta como una negociación colaborativa asistida por un tercero con un enfoque teórico que se conoce por la orientación hacia la "resolución de problemas". Esta escuela de mediación tiene entre sus objetivos la satisfacción de los intereses comunes de las partes, estableciendo que los intereses emergen de las necesidades subyacentes en las personas. Objetivos que se encuentran en el modelo de intervención profesional de resolución de problemas diseñado por H. Perlman (1957) con la finalidad de implicar a las personas en la resolución de sus problemas (Munuera, 2012b:184-185; Munuera 2013:31).

Igualmente los objetivos perseguidos por los enfoques de mediación establecidos por Baruch y Folger (2006), en especial por el enfoque de la justicia social, recogen también la clara vinculación entre trabajo social y mediación, y se concibe

La mediación como un modo eficaz de organizar a los individuos alrededor de intereses comunes y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidos. Esto es importante, porque en esta sociedad los individuos aislados están sujetos especialmente a la explotación, y porque la organización comunitaria más eficaz puede limitar dicha explotación y originar más justicia social (Baruch y Folger, 2006: 43-44)

El nuevo contexto legal que enmarca la mediación como acción profesional específica de resolución de conflictos, ofrece al trabajador/a social un nuevo camino profesional, una nueva especialidad profesional donde aporta sus conocimientos científicos en el ejercicio de su labor como mediador/a reconociendo que la mediación se centra en el conflicto y el Trabajo Social en las situaciones o necesidades sociales (Olalde y Berasaluze, 2004)



La diferenciación entre el rol del trabajador/a social que usa la mediación en la intervención social, y el rol del trabajador/a social que ejerce la mediación como acción profesional específica, se sitúan en el plano de la finalidad que persiguen. Como intervención social integrada en el trabajo social, la función mediadora se incluye en las distintas actividades desarrolladas por el trabajo social entre un conjunto de actividades destinadas a una intervención integral en la resolución de los problemas del sistema de que se trate (Teare y Mcpheeters,(1970); Jhonson, (1992); Meyer (1995); o Germain y Gitterman (1996).

Como acción profesional específica, la acción mediadora focaliza en la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto. El rol profesional se sitúa a una distancia que promueve su imparcialidad y neutralidad activa, en contraposición al rol del/la trabajador/a social caracterizado por el establecimiento de una relación de ayuda cercana e implicada con el fin de acompañar en los procesos de inserción social e incrementar las cotas de bienestar de las personas usuarias (Olalde y Berasaluze, 2004: 2)

Mediación y Trabajo Social, comparten la búsqueda del empoderamiento de las personas desde principios de igualdad, justicia y equidad social (Rondón y Munuera, 2009), y la búsqueda del consenso y el entendimiento entre las personas, grupos y comunidades; desde ambas acciones profesionales se persigue el respeto a los Derechos Humanos y los ideales de Igualdad y Justicia Social, y se diferencian al comparar los objetivos perseguidos, los métodos empleados, los principios deontológicos inspiradores y los roles desempeñados por el/la profesional y las partes intervinientes (Rodríguez García, 2012)

En este sentido el/la trabajador/a social que ejerce la mediación, deber ser consciente que si bien existen importantes similitudes, hay también importantes diferencias, tal y como se refleja en la siguiente tabla:



Relación entre Trabajo Social y Mediación		
	Trabajo Social	Mediación
Tipo de relación profesional	Relación de ayuda Resolución de problemas en las relaciones humanas desde la defensa de los derechos humanos y la justicia social	Servicio/Contrato Vía alternativa al sistema judicial en procesos de separación o divorcio.
Objeto intervención profesional	Intervenciones prolongadas en la sociedad. Solución problemas	Intervenciones puntuales en la resolución del conflicto presentado. Acuerdo Solución conflicto Mejora de la relación
Sujeto de la intervención	Individuo, grupo y comunidad	Las partes en conflicto
Titulación	Grado en Trabajo Social	Titulo de Especialista
Instituciones que otorgan la Titulación	Universidades. Titulo verificado por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación)	Universidades Colegios Profesionales, Centros Privados, Asociaciones. Contenidos marcados por la legislación y el Foro Europeo de Mediación.
Nº horas de formación	240 Créditos ECTS. Plan de estudios desde el diseño de competencias profesionales	100 horas
Técnicas: Intervención	Sin límites. Relacionadas con los modelos de intervención	Sin límites. Centradas en la Negociación.

Relación entre Trabajo Social y Mediación		
	Trabajo Social	Mediación
Organizaciones profesionales	Consejo Gral. de Colegios Profesionales Colegios Profesionales	Asociaciones de Profesionales, Federación de Asociaciones y Plataformas en defensa de los intereses de la mediación.
Historia	El origen de la profesión se establece alrededor de 1917 en USA. En España la primera Escuela se sitúa en 1932 en Barcelona.	Los orígenes se encuentran alrededor de 1970 en USA. Primera ley de mediación en 2001 en la comunidad autónoma de Catalunya.

Fuente: Munuera 2012. Revista Servicios Sociales 101



3.3 Mediación Familiar y Mediación Comunitaria, Dos Especialidades del Trabajo Social

A lo largo de la historia del Trabajo Social se pueden encontrar relevantes experiencias a nivel comunitario, familiar y de organización, donde la intervención de los/as trabajadores/as sociales ha sido clave y efectiva en la resolución de conflictos y en la consecución de derechos sociales dirigidos al establecimiento de la justicia social (Munuera, 2012.)

Mediación familiar

En mediación familiar el/la trabajador/a social atesora una amplia experiencia profesional recogida en obras como Margere Francés Byngton (1910) en su libro "*Homestead; the households of a mill town*" (Homestead; El hogar de la ciudad de los molinos), como Florence Kelly (1914) en su obra "*Modern industry in relation to the family, health education, morality*" (La industria moderna en relación a la familia, la educación para la salud y la moral) donde se refleja el rol que los/as trabajadores sociales han jugado en la resolución de conflictos la vida diaria de las familias, estableciendo como uno de los objetivos prioritarios el bienestar de los menores (Munuera, 2012 - 26).

Jessie Taft (1882-1960), especialista de la intervención social y familiar, estableció en su obra "*Family casework and counseling. A functional approach*" (1948) los principios de intervención en el trabajo social familiar, y en su obra "*Social case work with children studies in structure and process*" (1940), realizó un estudio sobre la estructura de los centros que cuidaban a los niños y la función de asesoramiento que se realizaba con el fin de defender las necesidades (intereses) de los menores. Igualmente destacan otras figuras representativas como las hermanas Grace Abbott (1878-1939) y Edith Abbott (1876-1957), "*quienes realizaron una aportación diferente en la defensa de los derechos del niño en EEUU, luchando en contra del trabajo infantil y abogando por una atención sanitaria infantil y maternal y la protección de los inmigrantes*" (Costin, 2003: 38).



Mary Richmond en su libro "War and Family Solidarity" (Guerra y solidaridad familiar) estableció las directrices de intervención de los/as trabajadores/as sociales en el tratamiento y prevención de los conflictos familiares, abogando por mantener los canales de comunicación entre los miembros de la familia, utilizando para ello la mediación apreciativa

El reconocimiento de la labor mediadora en familias en el trabajo social viene también recogida en las leyes autonómicas en mediación, donde se menciona, en algunos casos de manera expresa, al profesional del trabajo social como idóneo para ejercer la Mediación:

Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía "La mediación familiar se ha de efectuar por profesionales de titulación universitaria o título de grado en las disciplinas de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social "

Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, "El profesional de la mediación familiar (...) deberá tener formación universitaria en las disciplinas de Derecho, Psicología o Trabajo Social, (...) "

Mediación comunitaria

Dentro de la intervención comunitaria, son también muchos los autores que han recogido las intervenciones que desde el trabajo social, se han realizado dirigidas a establecer la igualdad y la justicia social en la sociedad desde la promoción de la participación social de los y las ciudadanos/as.

Eduard C. Lindeman (1921) en su libro "The community: an introduction to the study of community leadership and organization" (La comunidad: una introducción al estudio del liderazgo y la organización comunitaria) habla sobre los conflictos de clase, la negociación de ideas y sobre los instrumentos de análisis para los conflictos raciales. Josephine Shaw Lowel (1894) da un paso más y no sólo refleja la relación



entre mediación y trabajo social, sino que resalta la especial vinculación de Trabajo Social en la conciliación y arbitraje laboral en su obra "Industrial Arbitration and Conciliation" (Arbitraje Industrial y Conciliación), En este sentido cabe

Lowel da a conocer los métodos de conciliación y arbitraje desde las experiencias positivas llevadas a cabo tanto en Europa como en Estados Unidos. Defiende dichas alternativas de resolución de conflictos para potenciar la capacidad de las partes implicadas y promover la gratitud y el respeto entre los propios obreros, y entre estos y sus empleadores, desde la concepción de un alto sentido del derecho y de la justicia (Munuera 2013 p.29)

Desde una visión integral de la "Comunidad", y de la mediación comunitaria se incluye la mediación escolar, intercultural y sanitaria. Como recoge Redorta (2001: 107-108), la mediación comunitaria busca "allanar las barreras de orden físico, lingüístico, cultural, instrumental e incluso económico, a los ciudadanos en sus relaciones sociales". Son conflictos que pueden ser objeto de mediación comunitaria los siguientes (Rondón, 2012: 44)

- **Conflictos de vecindad:** entre vecinos, conflictos interculturales, entre propietarios e inquilinos, comunidades de vecinos, asociaciones vecinales, asociaciones con la administración.
- **Conflictos entre escuela y familia:** conflictos por razones interculturales, conflictos entre profesores/as y familias o padres y madres; alumnos/as de la comunidad; conflictos interculturales en los espacios comunes; diferencias en el uso público de las instalaciones.
- **Conflictos derivados del medio ambiente común:** espacios comunes y animales domésticos; contaminación acústica; uso cívico de las zonas verdes; aparcamientos; locales y zonas de ocio
- **Conflictos interculturales:** diversidad cultural en los ritos y celebraciones culturales; uso de los símbolos culturales en los espacios públicos; convivencia y comunicación intercultural; diferencias culturales en la convivencia vecinal.



- **Conflictos hipotecarios y bancarios;** conflictos derivados por las deudas; desahucios; impago de alquileres y locales comerciales; comunidades de propietarios y vecinos.

3.4 Mediación Social, Ámbito Propio del Trabajo Social

El/la trabajador/a social como gestor/a de conflictos sociales en la comunidad, ha perseguido como objetivo promover que los propios destinatarios/a sean los/las protagonistas activos en la resolución de sus conflictos, de manera que facilite su inserción en la vida social y comunitaria.

Este campo de actuación, donde el trabajo social acredita una larga trayectoria, se ha visto alterado consecuencia de las transformaciones sociales acaecidas en las últimas décadas y han provocado que la vida comunitaria sea más heterogénea, diversa y plural (Rondón, 2012).

En este contexto de cambios donde la estructura social tiene un mayor nivel de complejidad en las relaciones sociales y donde hay *“una progresiva demanda de conciliar la democracia participativa en la gestión de los recursos comunitarios”* (Pastor, 2012:91), es necesario un nuevo contrato social, con nuevas estrategias que incorporen desde un mismo punto de vista todas las dimensiones o visiones del problema, con profesionales independientes sin intereses manifiestos en ninguna de las partes.

Es aquí donde sitúa la mediación social en (Rondón, 2012):

- La mejora de la comunicación social, intercultural, comunitaria,
- La construcción de una nueva ciudadanía de afiliación social,
- Donde los distintos actores como protagonistas de sus conflictos devuelvan la confianza a los ciudadanos en el sistema de las administraciones e instituciones públicas.

Al hablar de mediación social, la referencia es a la “sociedad”, aludiendo a un grupo de personas que se relacionan entre si, en base a una reglas, culturas y



espacio consensuados. La mediación comunitaria, con la que la mediación social comparte muchos principios, se centra en el concepto de “convivencia” en la intervención en un espacio en el que se comparten o no unos intereses.

El seminario de expertos europeos de Créteil de septiembre de 2000, define la mediación social

(...) como un medio para crear o restaurar el tejido social mediante la prevención o resolución de conflictos a través de la intervención de un tercero independiente y neutral que garantiza la comunicación entre los socios o partes.

A través de este proceso, los ciudadanos y ciudadanas asumen la responsabilidad de sus decisiones, y su compromiso como miembros activos y participes de la comunidad. La instalación de nuevas estrategias o formas de mirar los conflictos humanos requiere de una construcción social, la cual debe promoverse desde los espacios más íntimos a los más macrosociales (Rondón y Alemán, 2011).

Nuestra vida social, política e institucional se ha complicado tanto, que es necesaria una figura que nos apoye para superar esta complejidad. Las crisis, los desequilibrios, las tensiones y los conflictos, son los síntomas de que la vida y las relaciones humanas se renuevan constantemente; por lo tanto, hemos de abordar estos problemas enfocándolos con una mentalidad que nos permita enriquecernos y progresar y, sobre todo recuperar los espacios comunitarios y en definitiva, la vida en comunidad (Poyatos, 2003). En este sentido la mediación social es un proceso de creación y reparación del tejido social, para restablecer las relaciones de proximidad y es una medida de acceso a la justicia para resolver de forma pacífica cualquier litigio entre los miembros de la comunidad. Este marco no solo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que se trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas para la resolución y prevención de sus conflictos.



Las circunstancias descritas indican que el Trabajo Social y la mediación social están necesariamente interrelacionadas. La mediación como forma de intervención social, es un producto social resultado del contexto en el que se desarrolla, y en consecuencia, la dinámica de la estructura social que acontece está correspondida con su esplendor y crecimiento. Los niveles de la realidad y los fenómenos sociales enlazados entre sí, explican los principales acontecimientos que han contribuido a su evolución (Rondón y García-Longoria, 2012).

Como apunta Solar (2000), en todas las políticas sociales de las cuales participan está inserto el trabajador/a social en la interacción entre los distintos sistemas de un determinado problema social. El Trabajo Social es mediación, porque se ubica en un lugar equidistante entre los distintos elementos y la mediación social representa la llave que interactúa en la dialéctica de sus conflictos.

Los hechos analizados revelan la mediación social como un proceso que valora la condición humana, que es capaz de impulsar cambios en las relaciones sociales y que puede ser considerada como propia de la profesión del trabajo social (Lima, 2012). Su objeto de estudio se centra en las relaciones y conflictos que se generan en la vida social y comunitaria, y busca proporcionar una mejor convivencia de las personas, grupos y comunidades promoviendo la participación de los y las ciudadanos en la resolución de conflictos de una manera pacífica. En resumen, la mediación social incorporada a los Servicios Sociales nos brinda las siguientes aportaciones:

- A partir de acciones encaminadas a recomponer los vínculos sociales, consensua las normas, las negocia y crea las condiciones necesarias para una comunidad integrada.
- Fomenta la vertebración comunitaria y la armonía social, evitando conflictos entre los actores sociales y elementos que rodean la comunidad.
- Valora la ciudadanía, con la promoción de la participación. Constituye un indicador de la capacidad de los/as ciudadanos/as para la gestión



autónoma de los conflictos sociales. Se revaloriza y empodera a los sujetos, para incentivar posturas activas y participativas en el proceso de toma de decisiones.

- Al tratarse de una función terciaria, multidisciplinar e imparcial, garantiza una intervención comunitaria neutral e imparcial.

3.5 Conclusión

El/la profesional del trabajo social por su trayectoria histórica, por su experiencia profesional y por su formación reúne el perfil idóneo para ejercer la mediación como acción profesional específica apartando la variable social en el análisis del conflicto, y su experiencia en la creación de redes informales, en el fomento de la comunicación, en la promoción del aprendizaje social mutuo (Rondón, 2012) y dominio de técnicas como la escucha activa, la empatía y la reformulación o parafraseo (Martin, 2012)

El/la trabajador/a social durante el ejercicio de la mediación como actuación profesional específica comparte mucho de los presupuestos éticos, valores y principios de actuación que regulan la acción social del trabajo social, búsqueda del consenso, entendimiento entre las partes, respeto a los Derechos Humanos, a los ideales de Igualdad y Justicia Social, etc.

Sin embargo, el/la profesional no puede confundir su rol como trabajador/a social y su rol como mediador/a ya que como mediador/a debe reunir unas competencias determinadas, perseguir unos objetivos propios, aplicar métodos específicos y atenerse a un código de conducta concreto. Pero esto no significa que se dejen de lado los conocimientos específicos del trabajo social, sino todo lo contrario. Los conocimientos sobre técnicas de comunicación o las técnicas de contención de crisis pueden ser muy útiles (Gordillo, 2007)

VALOR AÑADIDO DEL TRABAJO SOCIAL EN MEDIACIÓN

S
O
C
I
A
L
M
E
D
I
A
C
I
O
N



El actual marco legal de la mediación ofrece al trabajo social un nuevo espacio profesional donde la mediación social se reconoce como ámbito propio del trabajo social y sitúa al trabajador/a social como profesional idóneo para dar respuesta a la conflictividad social actual.



BLOQUE II – El/la Trabajador/a Social en la Acción Profesional de Mediación

4. Formación del Trabajador/a Social en Mediación

La idoneidad del perfil del trabajo social para ejercer la mediación como acción profesional específica se basa no sólo en su práctica profesional ejerciendo la acción mediadora como parte de la intervención social, sino también por los contenidos psico-sociales y jurídicos que se adquieren durante la formación universitaria.

El Libro Blanco de la titulación de Trabajo Social (2008), presentado como fundamento de los títulos de Grado en el Espacio Europeo de Educación Superior, incluye la mediación dentro de las competencias y funciones del Trabajo Social, y recoge trabajar técnicas de comunicación y habilidades básicas de negociación, como parte de la formación en trabajo social.

Tradicionalmente, la formación para ejercer la mediación como acción específica, se ha situado en diversas disciplinas socio-jurídicas, tanto en países de la Unión Europea como en Estados Unidos de América o Australia, y se exigía una formación adicional especializada a la titulación universitaria, reconociendo tradicionalmente las disciplinas de derecho, psicología, o trabajo social como base para esta formación adicional, que solía oscilar entre las 40 y 200 horas y la demostración de haber pasado por procesos de mediación en casos reales.

En España esta formación adicional ha venido en parte establecida por los requisitos de formación establecidos en las diferentes Leyes Autonómicas de Mediación. La diversidad de requerimientos en cuanto a la formación ha supuesto un esfuerzo desde de la estructura colegial y desde las instituciones académicas del trabajo social que han ofrecido formación especializada en mediación desde hace más de 15 años. Esto supone un valor añadido para el Trabajo Social ya que en la



mayoría de Escuelas y Facultades de Trabajo Social se incluye formación específica de postgrado en mediación. En el campo de la investigación, el trabajo social ha sido pionero en un doctorado en mediación, único en España, y vinculado a una Facultad de Trabajo Social (García – Longoria, 2012)

Desde la estructura colegial se ha desarrollado e impulsado actividades formativas específicas en mediación, para poder cumplir las exigencias establecidas por cada Ley de Mediación Familiar e incorporarse a los registros autonómicos. Resultado de este esfuerzo, más de 2000 trabajadores/as sociales han recibido formación adicional en mediación desde los colegios,

Estos datos reflejan que la formación de los/as trabajadores/as sociales para ejercer la mediación como parte de la intervención social o como acción profesional específica, se halla bien situada y respaldada tanto desde el ámbito académico-científico como desde la estructura profesional, Colegios Oficiales y Consejo General del Trabajo Social.

4.1 La formación en Mediación y Trabajo Social

El Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece en su art. 3.2 que la formación en mediación "(...) se podrá adquirir en uno o varios cursos y deberá permitirle el dominio de las técnicas de la mediación y el desarrollo del procedimiento de acuerdo con los principios y garantías que establece la ley (...)" Esto articula un nuevo contexto donde es importante desde el CGTS y desde los Colegios Profesionales, junto con las Escuelas de Trabajo Social exista un posicionamiento frente a quienes pretenden monopolizar la mediación, y demostrar que la formación en Mediación de los/as trabajadores/as sociales se halla bien situada y respaldada, tanto desde el ámbito científico (Universidades) como desde el profesional (Consejo General y Colegios de Trabajadores/as Sociales) y que es un colectivo que ha trabajado y seguirá trabajando por la resolución pacífica de conflictos.



Contenido de la Formación

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su Art. 4 recoge

la formación específica de la mediación deberá proporcionar a los mediadores conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos.

(...) La duración mínima de la formación específica del mediador será de 100 horas de docencia efectiva..... tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento del de la duración mínima....

Así mismo, en el art. 7.1 “La formación específica de los mediadores, incluida su formación continua, se habrá de impartir por centros o entidades de formación, públicos o privados, que cuenten con habilitación legal para llevar a cabo tales actividades o con la debida autorización por la administración pública competente en esta materia.”

Teniendo en cuenta todos los requisitos legislativos exigidos y en base a la experiencia en formación de los diferentes miembros de la comisión intercolegial de Mediación, se recomienda modular los cursos empezando por 100 horas. Se recomienda también que los contenidos mínimos de formación, abarquen elementos del estudio de la conflictología, el conocimiento del objeto de estudio y los métodos y técnicas aplicados a la resolución de conflicto (García – Longoria, 2013), y que se base en la necesidad de adquisición de competencias que permitan un adecuado desempeño profesional.



MÓDULO I - Introducción a la mediación - 100 horas (Módulo Básico)

- Aproximación al análisis de conflicto
- Métodos de gestión y resolución. Técnicas y herramientas de gestión y resolución de conflictos
- Marco normativo y código deontológico de un mediador/a
- Competencias profesionales en mediación
- Características de la mediación
- Aproximación a diferentes marcos de la mediación, civil, de organizaciones, de familia
- EL proceso de mediación, planificación, acuerdo, cierre.
- Conceptos jurídicos de la mediación
- Diferentes modelos de la mediación.
- Mediación civil – mercantil (marco normativo, registros, características, tipos de conflicto)
- Mediación social
- Mediación comunitaria.
- Mediación familiar.
- Entrenamiento técnico personal. Potenciador de las capacidades de la persona mediadora.
- 35% practicas

MÓDULO II. Especialidad en Mediación -. 100 horas

- Mediación sanitaria.
- Mediación organizacional.
- Mediación escolar.
- 35% practicas

MÓDULO III. Especialidad en Mediación -. 100 horas

- Mediación intercultural.
- Mediación intergeneracional.
- Mediación ámbito de dependencia.
- Mediación penal y penitenciaria.
- Mediación laboral.
- 35% practicas



MÓDULO IV. Especialización: Habilidades/herramientas de mediación -. 100 horas

- La persona mediadora: técnicas y habilidades al servicio de la mediación.
- Gestión de las emociones.
- Conflictología.
- Habilidades/ técnicas de comunicación.
- Talleres De entrenamiento técnico.

MÓDULO V. Especialización: Mediación por medios electrónicos -. 100h horas

- La mediación en línea.
- Tecnologías aplicables a la mediación.
- El proceso de la mediación en línea.
- La persona mediadora y las tecnologías de la información y la comunicación.
- Técnicas y herramientas aplicables.
- El manejo de aspectos psicosociales.
- Entrenamientos técnicos.

Cada Colegio podrá de forma independiente planificar módulos de especialización de menor duración en función de sus necesidades, los cuales, pudieran servir de reciclaje formativo anual (20h) en los parámetros que contempla la ley.

La metodología didáctica a seguir, deberá intentar ser eminentemente práctica y participativa, consistiendo en exposiciones teóricas sobre cada temática, la realización de ejercicios prácticos y fomentando el trabajo en equipo, ya sea de manera presencial y/o online.

Es recomendable desarrollar entrenamientos técnicos personales ligados a cada uno de los módulos.

Prácticas en Mediación

Esta Comisión es consciente de la importancia de realizar prácticas durante la formación, así como de las dificultades para encontrar gabinetes o servicios donde realizarlas. En este sentido se proponen las siguientes líneas de actuación:



- Utilización de" rol-playings.
- Detectar en la provincia, región, gabinetes o servicios con los que poder firmar acuerdos de colaboración.
- Incorporar los entrenamientos técnicos (simulaciones) como practicas alternativas a las prácticas realizadas en entidades.

Evaluación de la Formación

Se recomienda que toda actividad formativa vaya acompañada de un proceso de monitorización y evaluación del curso tanto durante su desarrollo como al finalizar el mismo.

La evaluación debe valorar el contenido, la metodología, la funcionalidad, etc.

4.2 Competencias del/la Mediador/a

Las competencias que debe adquirir el/la profesional que pretenda realizar un trabajo de mediación pueden resumirse en las siguientes:

Capacidad para Demostrar Habilidades Sociales

- Los/as mediadores/as tendrán **capacidad para empoderar** a los/as participantes durante el proceso de mediación, persiguiendo que cada parte sea responsable de sus decisiones y respete el acuerdo alcanzado.
- Los/as mediadores/as sabrán **identificar los motivos e intereses** que llevan a las partes a acudir a la mediación, como método para resolver el conflicto
- Los/as mediadores/as deberán tener capacidad para ser **flexibles** durante el proceso de mediación en base a la naturaleza del conflicto y las características de las partes, que ostentan el poder para tomar las decisiones finales. El proceso es un medio para alcanzar un fin, nunca un fin en sí mismo.



- Los/as mediadores/as deberán de ser capaces de ser **creativos** a la hora de orientar la mediación, y ayudarán a generar alternativas y expectativas más próximas al consenso que al conflicto.
- Los/as mediadores/as serán capaces de **generar confianza** en la institución donde desarrollan la mediación, y en el propio mediador/a, y promoverá que las partes tengan confianza en sí mismos para avanzar en un procedimiento de mediación y en la legitimación de la otra parte para que aprendan a aceptar las diferencias.
- Los/as mediadores/as deberán tener **sensibilidad** ante las emociones de las personas, pero también capacidad para no dejarse influir por los intentos de las partes para que el/la mediador/a se ponga de su parte. El/la mediador/a debe tener habilidad para saber en qué momento y circunstancias debe descomprimir emociones y permitir un desahogo de las partes y, al mismo tiempo, tener habilidad para ignorar o minimizar el efecto de las emociones en las partes.
- Los/as mediadores/as tendrán capacidad de **potenciar la negociación y la gestión de conflictos**, es decir, sabrán tratar y resolver las diferencias que surgen entre personas y/o grupos en cualquier tipo de organización, a fin de resolver conflictos y encontrar y alcanzar objetivos comunes.
- Los/as mediadores/as tendrán **autoconfianza**, capacidad para confiar en uno mismo, sintiéndose seguro en su posición, sea cual sea. Tener las ideas muy claras y saber hasta dónde se puede ceder, manteniendo la calma en situaciones complicadas.

Capacidad para demostrar competencia en comunicación

- Los/as mediadores/as tendrán **capacidad comunicativa interpersonal**, es decir la relación positiva con otras personas a través de una escucha empática y la expresión clara y asertiva de lo que se piensa y/o siente por medios verbales o



no verbales. Aplicará la comunicación empática, y tendrá en donde se reconoce la habilidad para comunicar eficazmente ideas, conocimientos y sentimientos a través de la palabra oral o escrita.

- Los/as mediadores/as tendrán capacidad para **promover la comunicación efectiva** entre las partes. El/la mediador/a ayudará a la mejor comprensión de los mensajes de las partes, lo que puede permitir la mejora en sus relaciones y contribuir a su entendimiento. Incluye la habilidad para reducir la tensión que puede existir entre las partes, potenciar la generar opciones y alternativas para solucionar la disputa.
- Los/as mediadores/as serán capaces de **presentar conclusiones** verbalmente , de forma estructurada así como capacidad para redactar correctamente los acuerdos alcanzados.
- Los/as mediadores/as serán capaces de **reconocer y gestionar las emociones**. Se trata, en primer lugar, de que el/la mediador/a desarrolle la habilidad de control de sus propias emociones. Igualmente se refiere a saber equilibrar los componentes cognitivos y emocionales de la toma de decisiones de las partes para facilitar el proceso.
- El/la mediador/a, sin comprometer la imparcialidad, debe ser **capaz de hacer preguntas** para que las partes puedan tomar una decisión. Los problemas pueden ser fraccionados para la construcción de soluciones de manera colaborativa, de forma que las partes puedan tener su visión del problema y se cubran los intereses de cada uno.

Capacidad para demostrar la formación necesaria para ejercer la mediación.

- Los/as mediadores/as acreditarán la **formación necesaria** para ejercer como mediador/a y la capacitación necesaria de acuerdo a las normas europeas, nacionales y de la propia comunidad. Deberán acreditar conocer los enfoques y estrategias en Mediación. Tener conocimiento y saber aplicar las



teorías, conocimientos y habilidades relativos a la mediación, sus orígenes, evolución histórica, sistemas normativos en que se desenvuelve a nivel nacional e internacional,

- Los/as mediadores/as conocerán y actuarán dentro del **marco legal** que regula el ejercicio de la mediación a nivel europeo, nacional y autonómico
- Los/as mediadores/as **respetarán y se atenderán los valores**, las normas éticas y los códigos deontológicos de la mediación.
- Los/as mediadores/as tendrán a **promover la cultura de la mediación** y al desarrollo de la cooperación con otros organismos para incluirse en las redes institucionales que persigan la resolución pacífica de conflictos. Implantar y coordinar programas inter-institucionales o interdisciplinares.

Capacidad para Demostrar Capacidad de Análisis

- Los/as mediadores/as tendrán **capacidad para evaluar** los servicios de mediación de forma crítica así como los resultados del procedimiento,
- Los/as mediadores/as serán capaces de **evaluar las necesidades** de las partes en cualquier momento de la mediación. Se trata de ayudar a las partes en el desarrollo de sus capacidades y en la construcción de nuevos enfoques para abordar las situaciones a las que se enfrentan.
- Los/as mediadores/as serán capaces de **valorar la adecuación** de la co-mediación, en tanto enriquezca y aumente la calidad de los resultados.
- Los/as mediadores/as serán capaces de **crear un espacio de mediación** para garantizar el equilibrio de poder y de tiempos de intervención, así como para crear un clima propicio a la interrelación, precisando un proyecto de mediación, desarrollando destrezas para la sensibilización y el análisis con carácter preventivo de la violencia en cualquiera de sus formas.



- Los/as mediadores/as tendrán capacidad para trabajar y **valorar la necesidad y las circunstancias** del conflicto sobre el que se va a mediar de manera conjuntas con sus clientes.

5. El/la Trabajador/a Social en el Procedimiento de Mediación

5.1 El Procedimiento de Mediación

El procedimiento de mediación tal y como la Ley 5/2012, de Mediación Civil y Mercantil la define "es un medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo en materias de su libre disposición con la intervención de un mediador".

Se trata de un procedimiento breve y flexible cuyos principios rectores son voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad. Es un procedimiento que podrá llevarse a cabo de modo presencial o por medios electrónicos y que puede versar sobre asuntos civiles y mercantiles, nacionales o transfronterizos, sin más restricción que la de ser materia de libre disposición. Quedan excluidos del ámbito de aplicación concreto de esta ley: la mediación penal, con las Administraciones públicas, la laboral y en materia de consumo.

Inicio del Procedimiento. Sesión Informativa.

El procedimiento, tal y como recoge la Legislación podrá iniciarse:

- **Común acuerdo** entre las partes (antes o durante el procedimiento judicial)
- En virtud de **cláusula contractual** de sometimiento a mediación, la cual surtirá efecto incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste



- Por **derivación judicial**, al poder el tribunal instar a las partes en las audiencias previas a asistir a una sesión informativa de mediación.

La invitación del órgano judicial a mediación no es contraria a su carácter voluntario, pues ésta se limita a que las partes asistan únicamente a la sesión informativa para que puedan conocer de primera mano (la de los propios mediadores/as) el recurso de la mediación, sin perjuicio de que, tras ella, libremente acepen o no iniciar el proceso.

Cuando se inicia un procedimiento de mediación debe acordarse una primera reunión de carácter informativo. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.

Durante la primera se recomienda:

- Informar a las partes sobre el procedimiento de mediación, los principios que inspiran el procedimiento de mediación, el desarrollo del proceso, normas de funcionamiento y posibles formas de terminación del procedimiento.
- Explicar la documentación a utilizar. Es recomendable disponer al menos de:
 - Ficha apertura de expediente o ficha de registro.
 - Acuerdo de confidencialidad acta de inicio.
 - Incluir clausula de cesión de imagen en su caso.
 - Acuerdo de Mediación.
 - Cuestionario de Satisfacción de mediados/as.
- Informar a las partes implicadas sobre la formación y experiencia de la persona mediadora y demostrar hallarse en cumplimiento de la normativa legal para el ejercicio de la mediación.
- Especificar si el lugar donde se lleve a cabo el procedimiento de mediación facilita el acceso a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida,



así como si se dispone de los requisitos necesarios para realizar mediaciones por medios electrónicos según la normativa vigente

- No dar comienzo al procedimiento de mediación sin haber informado a las partes sobre los honorarios por su intervención y obtenido la aceptación de las partes al respecto. Salvo acuerdo de las partes, los honorarios y costes de la mediación se pagarán de forma proporcional entre ellas. Los honorarios de las personas mediadoras no estarán vinculados al resultado de la mediación.
- Informar y aclarar los deberes y responsabilidades del/a mediadora y de la institución donde se realiza la mediación

Finalización del Procedimiento

El procedimiento de mediación finalizará por alguna de las siguientes causas:

- Porque se alcance un **acuerdo**
- Porque bien **todas o alguna de las partes den por terminadas las actuaciones**
- Porque haya transcurrido el **plazo máximo** acordado por las partes para la duración del procedimiento
- Porque el/la mediador/a aprecie de manera justificada que las **posiciones** de las partes son **irreconciliables** o concurra otra causa que determine su conclusión.

La terminación del procedimiento dará lugar a la devolución a cada parte los documentos que hubiere aportado y, con los que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador/a o, en su caso, la institución de mediación, durante al menos un plazo de cuatro meses.



El coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario. Tanto los/as mediadores/as como la institución de mediación podrán exigir a las partes la provisión de fondos que estimen necesaria para atender el coste de la mediación.

Si las partes o alguna de ellas no realizaran en plazo la provisión de fondos solicitada, el/la mediador/a o la institución, podrá dar por concluida la mediación. No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador o la institución, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a las demás partes, por si tuvieren interés en suplirla dentro del plazo que hubiera sido fijado

Los acuerdos de mediación

Los acuerdos de mediación pueden ser totales o parciales, según se refieran a la totalidad o solo a algunos de los extremos sometidos a mediación.

La eficacia jurídica de los acuerdos de mediación es la misma que la de los contratos válidamente celebrados, por lo que serán obligatorios entre las partes. La Ley prevé, además, la posibilidad de cualificar esta eficacia (facilitando su ejecución judicial), en defecto de cumplimiento voluntario, ya sea vía notarial, mediante su elevación a escritura pública, ya vía judicial, mediante la homologación judicial del acuerdo de mediación, caso de tener ésta lugar durante la tramitación de un proceso judicial.

Para la ejecución derivada de un acuerdo de mediación se requerirá la intervención de abogado y procurador cuando la cantidad por la que se despache ejecución sea superior a 2.000 euros.

Cuando el título ejecutivo consista en acuerdos de mediación que obliguen a entregar cantidades determinadas de dinero, no será necesario requerir de pago al ejecutado para proceder al embargo de sus bienes.

En caso de no finalizar el proceso, redactará un acta intermedia con el correspondiente compromiso ético.



Los acuerdos de mediación transfronterizos serán directamente ejecutables en España cuando su fuerza ejecutiva derive de la intervención de una autoridad competente que desarrolle funciones equivalentes a las autoridades españolas —sin perjuicio de lo establecido en los convenios internacionales vigentes en España y en la normativa de la Unión Europea—. En cualquier caso lo serán cuando sea elevado a escritura pública por un notario español.

5.2 Procedimiento Simplificado de Mediación por Medios Electrónicos

El ámbito de este procedimiento se establece para los supuestos de reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 euros o de otro interés cuya cuantía no supere esa cantidad, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes o cuando éstas acuerden un procedimiento distinto, y siempre que las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho.

El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos se ha establecido conforme a la flexibilidad y autonomía de la institución de mediación, permitiéndose pasar de una tramitación presencial a otra electrónica y al contrario, en atención a las necesidades de las partes. Y, en el mismo sentido, existe la posibilidad de realizar procesos mixtos, en los cuales, una parte de las actuaciones se realice de forma presencial y, otra, de forma electrónica.

Se prevé que el procedimiento simplificado tenga una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud, prorrogable por acuerdo de las partes.

Las etapas de este procedimiento simplificado son:

- Presentado el **formulario de solicitud**, en la que se detalle la cuantía pretendida, el/la mediador/a se pondrá en contacto a la mayor brevedad,



con la parte solicitada, a fin de recabar su conformidad para el comienzo del procedimiento.

- El/la mediador/a concederá a la parte solicitada un plazo razonable para presentar un **formulario de contestación** a la solicitud, bien aceptando la cantidad reclamada, bien rechazándola o formulando una contrapropuesta.
- Si la parte solicitada no ofrece una **respuesta** dentro de este plazo, la solicitud se considerará rechazada, sin que ello impida a las partes desarrollar posteriormente un procedimiento de mediación presencial o electrónico.
- Una vez recibida la contestación, el/a mediador/a remitirá a las partes un **certificado** que tendrá la consideración de acta de la sesión constitutiva, a los efectos de generar un número de expediente.

5.3 Evaluación del Procedimiento

Todo procedimiento de mediación debería incluir una evaluación que recoja información del profesional, de la institución y del procedimiento (Anexo I – Propuesta ficha evaluación del procedimiento mediación)

5.4 Obligación de Aseguramiento de Responsabilidad Civil

El aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores/as podrá articularse a través de un contrato de seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente, a fin de cubrir los daños y perjuicios derivados de su actuación.

A tal efecto, el seguro o garantía podrá ser contratado a título individual por el/la mediador/a o dentro de una póliza colectiva, que incluya la actividad de mediación, y comprenderá la cobertura de todos los daños y perjuicios, distintos a los resultados esperados de la mediación, que causen por sus actos u omisiones, tales como los derivados de la infracción de los principios de imparcialidad y confidencialidad, error profesional o la pérdida o extravío de expedientes y documentos de las partes.



La suma asegurada o garantizada por los hechos generadores de la responsabilidad del mediador/a, por siniestro y anualidad, será proporcional a la entidad de los asuntos, debiendo el mediador informar a las partes, con carácter previo al inicio del procedimiento, de la cobertura de su responsabilidad civil y dejar constancia de la misma en el acta inicial.

Igualmente se desarrolla la obligación de aseguramiento de la responsabilidad de las instituciones de mediación para que cubra la responsabilidad que les corresponde, de acuerdo con la Ley y, en especial, la que pudiera derivarse de la designación del mediador/a.

El CGTS tiene contratada una póliza de seguros donde se incluye la actividad profesional de la mediación dentro del Seguro de Responsabilidad Civil de los/as profesionales colegidos/as y se ha incluido el siguiente párrafo en la póliza:

“En virtud de que la Ley 5/2012 de Mediación de asuntos civiles y mercantiles, en su artículo 11 letra 3 estipula que “el mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervenga” y, dado que la mediación es una de las funciones generales reflejadas en el art. 2 del Código Deontológico del Trabajo Social, este seguro cubrirá (o “será objeto de este seguro”) la responsabilidad Civil Profesional por daños patrimoniales que puedan derivarse de los errores profesionales en los que pueda incurrir el Asegurado en el ejercicio de la misma.



ANEXOS

ANEXO 1 - Propuesta contenido ficha evaluación procedimiento mediación

- **Datos Del Mediador:**
 - Nombre:
 - nº colegiado:
- **Datos De La Mediación:**
 - Tipo de mediación realizada:
 - Número de mediados:
 - Fecha de inicio:
 - Fecha de fin:
 - Número de sesiones:
 - Lugar de la mediación:
 - Agentes que han colaborado (otros profesionales, redes sociales, etc.):
- **Resultados:**
 - Se levanta la mediación:
 - El mediador:
 - Los mediados:
 - Firma de pre-acuerdo:
 - Tiempo entre pre-acuerdo y acuerdo:
 - Firma de acuerdo:
- **Seguimiento:**
 - Modo:
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Tiempo:
 - 3 meses.
 - 6 meses.
 - 1 año.

VALOR AÑADIDO DEL
TRABAJO SOCIAL EN
MEDIACIÓN

S
O
C
I
A
L
M
E
D
I
A
C
I
O
N





BIBLIOGRAFIA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005). *Libro Blanco de la Titulación de Trabajo Social*. Madrid: ANECA

Alinsky, S. (1972). *Rules for radicals: a practical primer for realistic radicals*. New York: Vintage Books.

American Arbitration Association (2011) National roster of mediators. Qualification criteria. Recuperado el 9-Junio 2013 de http://www.adr.org/aaa/ShowPDF?doc=ADRSTG_003877

Arrêté du 19 mars 2012, relatif au diplôme d'Etat de médiateur familial. *Référentiel de compétences* 29 mars 2012 Journal officiel de la République Française

Asociación Nacional de mediadores de Australia (2012). *National mediator Accreditation Standard*. Recuperado el 9 de junio de 2013 de <http://www.msb.org.au/>

Association for conflict Resolution. (2011). *Model Standards for mediator certification*. Recuperado el 09 de Junio -06-de 2013 de <http://www.acrnet.org/>

Baruch, R. A. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica.

Berasaluze A. y Olalde A.J. (2004) Como mediamos en Trabajo Social. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria.

Black, R. B. y Walther, V.N. (1995). The practitioner-Researcher team. En *Practitioner-Researcher partnerships*. Hess y Mullen (eds.). Washington : NASW.

Blum, A., Biegel, D. E., Tracy, E. M. y Cole, M.J. (1995). Agency-University collaboration. En *Practitioner-Researcher partnerships*. Hess y Mullen (eds.) Washington : NASW.

Boadas, B. y Cascudo C. T. (2000). *Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales*. En Colom, D. (coord.) (200). *Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*, Vol. 2. (pp. 155-160). Barcelona: Mira Editores.



- Comission Fédéral de Médiation (2007). *Les conditions et procédures d'agrément des instances de formation et des programmes de formation pour médiateurs agréés*. Recuperado el 10 de junio de
- Costin, L. B. (2003). *Two sisters for social justice. A biography of Grace and Edith Abbott*. (5ª Ed.). University de Illinois Press: Chicago.
- Crawford, S.H.; Dabney, L. ; Filner, J.M. y Peter R. Maida, P.R. T (2003). From determining capacity to facilitating competencies: A new mediation framework; *Conflict Resolution Quarterly*, 20, Issue 4, 385 – 401.
- Curbelo-Hernández, E. y Del Sol-Florez, H. (2010). Trabajo Social y Mediación Familiar un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia*, X (2),: 33-49.
- De Tommaso, A. (2004). *Mediación y trabajo social*. Buenos Aires: Espacio
- Delgado, M. (2000). *Community Social Work practice in an urban context: the potential of a capacity-enhancement*. New York: Oxford University Press.
- Denzin, N. (2010). Moments, mixed methods, and paradigm dialogs. *Qualitative Inquiry*, 16 (6), pp. 419-27.
- Dirección Nacional de Mediación (2011). *Capacitación*. Recuperado el 14 de junio 2013 de <http://www.ius.gob.ar/areas-tematicas/mediacion-y-resolucion-de-conflictos/mediacion/capacitacion.aspx>
- Federación Internacional de Trabajadores sociales (2008). Principios rectores para la práctica de la mediación. www.ifsw.org
- Fisher, R.; Ury, W. y Patton, B. (2002). *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Jay Folberg y Alison Taylor (1996). "La Mediación: la Resolución de conflictos sin litigio". Limusa, México.
- García-Longoria, M.P. (2013). La formación en mediación y el trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 69-81.
- García-Longoria, M.P. (2006). La mediación en el curriculum académico del Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones sociales*, 1 (Extra), 372



- García-Longoria, M.P. y Sánchez Urios A (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*, 4, 261-268 .
- García Tomé, M. (2010). La mediación familiar: un nuevo campo de intervención para profesionales del Trabajo Social. *Revista Míscelanea*, vol. 68, núm.,269-283.
- Germain, C. y Gitterman, A. (1996)(2ªed). *The life model of social Work*. Nueva York: Columbia University Press.
- Gordillo Santana, L.F (2007). La justicia restaurativa y la mediación penal. Madrid. *Iuste*, pp 239.
- Haynes, J. y Charlesworth, S. (1996). *The fundamentals of family mediation*. Australia: Federation Press.
- https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-be-fr.do?member=1
- Jhonson, L. (1992) (4ªed.).. *Social Work Practice: A generalist approach*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Lima Fernandez, A. (2013). Nuevo escenario para la mediación en el Estado español. Análisis y estrategia desde el Consejo General. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 11-23.
- Lowel, J. (1894). *Industrial arbitration and conciliation*. G.P. Puntnams sons. New York/ London
- Martín Muñoz, A. (2011). Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social. *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, 4, 87-94
- Martín Muñoz, A. (2013). La mediación civil y mercantil en la Unión Europea: breve consideración a España y otros países de nuestro entorno. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 11-23.
- Meyer, C. (1995). (19 ed.). *Assessment. Encyclopedia of social work*. (19 ed). Washington: NASW.
- Ministerio de Justicia (2012). *Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. BOE nº 172 de 7 de julio 2012, 49224-49242
- Moore, C. (1995), *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Granica. Barcelona.



- Munuera, P. (2012a). J.M.Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y trabajo social. *Portularia* XII (2), 97-108
- Munuera, P. (2012b). Conflicto, Mediación y trabajo Social. Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere. Valencia: La Nau Llibres.
- Munuera, P. (2013). Trabajo Social en la historia de la Resolución de Conflictos y la mediación. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 25-36.
- National Association of Certified Mediators (2011). *Standards Criteria*. Recuperado el 09 de junio de 2013 de <http://www.mediatorcertification.org/certification.html>
- Neves, H. (2001). Conceptions et pratiques de la mediation sociale. Les modeles de mediation dans le quotidien des assistants sociaux. Coimbra FBB Parkinson, L.1983) Conciliation: A New Approach to Family Conflict Resolution. *The British Journal of Social Work* 13 (1), 19-37.
- Parlamento y Consejo Europeo.(2008). Directiva 52/2008 sobre Mediación en Asuntos Transnacionales civiles y mercantiles. *Diario oficial de la Unión Europea* 24-05-2008.
- Pastor, E. La Mediación como servicio público de la administración local en las sociedades relacionales contemporáneas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*. 2014, vol. 10, (1), 3-27.
- Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A Problem-Solving Process* . Chicago: The University of Chicago.
- Poyatos García, A. (coord.) (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Nau Llibres, D.L., Valencia.
- Ripoll Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós
- Rodríguez García, A (2013). El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 83-105
- Rodríguez García, A. (2012). La relevancia de la mediación para el trabajo social. *Trabajo Social hoy*, 65, 15-38



- Rondón, L.M. (2013). Mediación social y trabajo social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 37-50.
- Rondón, L. M y Alemán, C. (2011). La mediación familiar en la formación del trabajo social. *Portularia*, 11 (2), 23-32.
- Rondon, L. M. y García-Longoria (2012). Mediación una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social. En Ariño, M. y Uranga, C. V. *Jornada de trabajo social: ¿mediamos o sustituimos?* Álava: Universidad de Álava
- Rondón, L.M. (2010). El trabajo social en el ámbito de la Mediación familiar; La adquisición de competencias para un adecuado abordaje profesional. *Documentos de Trabajo Social*, 48, 137-157
- Rondón, L.M. y Cosano, F. (2010). La incorporación de la mediación en la formación de los futuros trabajadores sociales: competencia y desarrollo en el Título de Grado. *Actas del VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Granada
- Soler, M.O. ¿Por qué mediamos los trabajadores sociales?. *Revista de Trabajo Social*, Pontificia Universidad Católica de Chile, N°70/2000.
- Stoesen, L. (2006) *Mediation a Natural for Social Workers*. NASW New. National Association of Social Workers. September 2006
- Teare, R. J. y Mc Pheeters, H.L (1970). *Manpower utilization in Social Welfare*. Atlanta: Southem Regional Education Board.
- Vinaymata, E (2006). *Conflictología*. Barcelona: Ariel
- Vinaymata. E. (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos. Métodos y recursos en conflictología*. Barcelona
- VVAA (2004). *Pioneros del Trabajo Social, una apuesta por descubrirlos*. Exposición bibliográfica. Huelva: Universidad de Huelva.