

Conversaciones sobre la mediación Conectad@s

Gustavo García Herrero (coordinador)

Resumen

Cinco trabajadores/as sociales con experiencia en Mediación, analizan las relaciones de ésta con el trabajo social, abordando aspectos como las aportaciones mutuas entre una y otra disciplina. Abordan también el perfil del mediador y sus necesidades específicas de formación, así como las actitudes y habilidades que hay que tener para desarrollar esa labor. Las perspectivas de futuro de la mediación, los ámbitos de intervención en los que ésta tiene una especial relevancia en los momentos actuales, las necesidades de desarrollo normativo para su consolidación o la forma como puede verse afectada por los recortes en las políticas y en el gasto social, son otras de las cuestiones que se abordan a lo largo de esta conversación on line.

Palabras Clave

Mediación, Trabajo social, Intervención Social, Formación, Conflictos

Abstract

Five social workers, with experience in mediation, analyze the mediation relationship with social work, addressing issues such as mutual contributions between each discipline. They also address the mediator profile and specific needs of training, attitudes and skills that must be taken to develop this work. Future prospects of mediation, intervention areas in which it has a special relevance in the present time, regulatory development needs for consolidation or how it could be affected by the cuts in social policy and spending, are some of the issues addressed throughout this conversation on line.

Keywords

Mediation, Social Work, Social Intervention, Training, Conflicts

Gustavo García Herrero

Trabajador Social

Miembro del consejo Científico Asesor de la Revista

aitavo.gg@gmail.com





Rafael Herrera Arencibia

Trabajador Social y Mediador Familiar del Servicio de Orientación y Mediación Familiar del Ayuntamiento de Santa Lucía (Las Palmas).

Su experiencia profesional gira en torno a la intervención familiar y mediación familiar, desde el año 2003, mismo año en que se forma como Mediador Familiar. En 2006 participó en la puesta en marcha de un servicio de punto de encuentro familiar.

mediacionfamiliar@santaluciagc.com



Asun Berasategui Otegui

Trabajadora Social y Psicoterapeuta Familiar en el ámbito de las drogodependencias desde 1987. Docente en la Universidad desde 2004. Se dedica a formación y supervisión de equipos y profesionales desde 2002. Es responsable del Equipo Intervención Familiar Agipad. Docente de Mediación en Trabajo Social en la Universidad Deusto Donostia.

asun.berasategui@deusto.es



Carlos Mathamel López

Trabajador Social, ha ejercido como tal en Caritas interparroquial de Trujillo (Cáceres) y en la de Béjar (Salamanca), y ha formado parte de la comisión social de la Diocesana de Plasencia. Ha cursado estudios de psicología, sociología y antropología.

Desde el 2001 es Mediador Familiar, y está realizando su tesis doctoral en Mediación Social. Se dedica a ella y como profesor formando a profesionales, principalmente trabajadores/as sociales. Es presidente de la Asociación Extremeña para la Mediación (AEM)

Cml_103974@hotmail.com;
mediacionenextremadura@gmail.com



Milagros Domínguez Sevillano

Trabajadora social y mediadora, en la actualidad inmersa en el proyecto de impulso de creación y desarrollo de la "Plataforma de Mediación". Coordinadora de la Comisión de Mediación del Colegio de Trabajadores/as Sociales de Cádiz, Vocal de la Junta de Gobierno.

gestiontscadiz@cgtrabajosocial.es



Rocio Aguilar Zambonino

Trabajadora Social. Profesional autónomo. Trabaja con despacho privado y en El Centro de la Familia, llevando casos de mediación.

En el año 2005 se formó en Mediación Familiar con la Universidad de La Laguna y en el año 2007 con la ESSCAN y El Centro de La Familia. Desde entonces trabaja con familias la gestión de conflictos, interviniendo con familias y realizando actividades formativas.

Actualmente forma parte de la Dirección de un Máster on-line de Mediación Civil y Mercantil, Experto en Mediación Familiar y es miembro de la Comisión de Mediación del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Tenerife.

gabinetetrabajosocial@gmail.com

La Mediación Familiar es un tema que despierta interés en la profesión; desde tiempo se prodigan las experiencias y el desarrollo conceptual en el que participan trabajadores/as sociales. Un campo de intervención que genera expectativas y en el que, sin duda, el trabajo social tiene todavía mucho que decir.

A lo largo de esta conversación con un grupo de trabajadores/as sociales con experiencia en mediación, vamos a tratar de acercarnos un poco más a la realidad de este ámbito de intervención, para conocer sus vivencias y, sobre todo, cómo valoran el presente y el futuro de la Mediación.

(Gustavo G.) ¿La mediación es una moda o es un campo de trabajo consolidado y con futuro?

(Rafael H.) Es una moda que llegó hace ya algunos años y viene a quedarse pues trae a nuestra sociedad actual muchas ventajas y beneficios sociales.

(Carlos M.) Si, hoy día está en boga. Y en nuestra Comunidad Autónoma, Extremadura, se está dando un gran impulso desde el gobierno autonómico, sobre todo desde la Consejería de Salud y Política Social y en su Dirección General de Política Social y Familia, implementándose en los equipos técnicos de los programas de Familia. Por ello se va consolidando una red futura a corto y medio plazo de Mediación, siendo así un yacimiento de empleo con mucho futuro, en el cual los profesionales y sobre todo los trabajadores sociales podemos aportar una visión desde nuestro quehacer que sin duda ayudará a nuestra profesión y a la mediación desde el ámbito propio de la intervención social, creando un entramado que ayude a la sociedad a vivir y gestionar el conflicto desde

una visión de paz social tan necesaria en nuestro momento actual de crisis y crispación.

(Rocío A.) La mediación tiene muchos años y ahora está de moda como salida profesional. Es un campo de trabajo con mucho futuro porque con esa línea de intervención se logran mejores resultados

(Asun B.) En mi opinión es una función natural en trabajo social que, en su aplicación formal como herramienta, requiere de una formación añadida y especializada de posgrado para habilitar en un rol profesional específico, con muchas perspectivas de futuro dada la necesidad social de desarrollar alternativas en la resolución de conflictos de todo tipo. El trabajo social y la mediación tienen en común principios y valores y es una disciplina perfecta como base para ser un buen mediador.

(Milagros D.) Sin lugar a dudas, la mediación es un campo de trabajo con futuro y es ahora con iniciativas como nuestra plataforma donde empieza a tomar forma y consolidarse. Sin embargo, desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz, somos conscientes que falta mucho aún por hacer, porque gran parte de la sociedad aún desconoce qué es la mediación. Si sabemos y conocemos de sus ventajas como profesionales, debemos apostar por visibilizar y difundirla en aquellos campos en los que trabajemos (familiar, civil, mercantil...).

(Gustavo G.) Me gustaría que penséis en algún lector/a sin experiencia en este tema, y tratéis de explicarle qué es la mediación, a través del trabajo que cada uno/a de vosotros/as habéis realizado o estáis realizando en esta materia.

(Rafael H.) Desde mi puesto de trabajo atiendo la demanda de intervención del servicio de orientación y mediación familiar desde el ámbito de un ayuntamiento. Demanda que conlleva una valoración técnica una vez mantenida la entrevista inicial a la persona demandante. Realizada la valoración, si la situación planteada reúne los requisitos objeto de intervención, se hace propuesta (que puede ser desfavorable) de intervención específica, bien relacionada con asesoramiento en orientación familiar, o bien propuesta de intervención en un proceso de mediación familiar.

Desde la mediación familiar se interviene con dificultades y conflictos en el ámbito intrafamiliar; principalmente dificultades con los hijos (a nivel relacional, educacional...) y procesos de separación y divorcio.

La mediación es un proceso en el que se van construyendo acuerdos con las partes en conflicto; consiste en ir trabajando el conflicto con las partes implicadas para irlo desmontando, por así decirlo e ir consiguiendo el acercamiento de las distintas narrativas que ambos traen. Conlleva conocer el conflicto; las personas que están en el conflicto; las razones, las motivaciones y las causas del malestar. También conlleva la capacidad de las partes en el conflicto de ir encontrando la solución a sus problemas, de colaborar desde la discrepancia.

(Carlos M.) Bien, en breves palabras, la mediación es un método alternativo de afrontar los conflictos y gestionarlos desde una tercera persona neutral que acompaña a las partes involucradas en él, para desde ellas crear otras vías por las que llegan a la solución o a aprender éstas a vivir sus relaciones desde ópticas diversas a las que estaban practicando llegando a acuerdos y formas distintas de resolverlos.

En el ámbito donde yo me muevo, principalmente el de familias, tanto de parejas en procesos de rupturas, como de conflictos diversos, como en las relaciones familiares de núcleos desestructurados, lo que ayuda la mediación es a alcanzar acuerdos, soluciones o alternativas de vivir la situación para que pueda generarse otra forma de afrontar la situación que es más pacífica y positiva en sus relaciones. Ayudándoles a crecer en sus relaciones pues les da un bagaje de nuevas capacidades que desconocían que poseían.

En el otro ámbito en el que desarrollo mi actividad profesional, que es la docencia, formando a profesionales en mediación se genera una forma diversa de vivir su quehacer y desarrollo profesional, dándoles una herramienta para poder afrontar los conflictos laborales y con sus usuarios de otra manera y capacitándoles para ser más eficaces en su desarrollo profesional con calidad y calidez en sus relaciones entre compañeros, colegas, otros profesionales y sus usuarios y con su servicios.

(Rocío A.) La mediación es el proceso elegido voluntariamente por una persona para gestionar el conflicto que tiene con otra persona, entendiendo que sólo no puede hacerlo. Las partes implicadas asumen y desean ser protagonistas del proceso y eligen a una tercera persona imparcial para dirigirlos en la búsqueda de una opción constructiva a la situación que se está viviendo.

(Asun B.) Es un proceso de resolución de conflictos asistido por una tercera persona imparcial que facilita la comunicación constructiva entre las personas, para que generen nuevas opciones y desatasquen la situación.

(Milagros D.) La mediación alinea un canal de comunicación entre partes en conflicto. Usa técni-

cas y herramientas que provocan el acercamiento, facilita la comunicación entre partes enfrentadas o discordantes, los acerca a un entendimiento, con el mínimo coste emocional y económico.

(Gustavo G.) En vuestras respuestas destacáis la idea de “proceso” al referiros a la Mediación. Desde vuestra experiencia, ¿qué momentos de este proceso consideráis más relevantes? ¿Qué aconsejaríais a los profesionales que intervienen en la mediación?

(Rafael H.) Todos los momentos de la mediación son relevantes, si bien se podría decir que el momento clave y al mismo tiempo más complejo es cuando las partes plantean sus posturas y posicionamientos sobre un asunto determinado y se presentan inflexibles. Es el momento álgido del conflicto. Comenzar a desmontar esto, ir sacando a la luz los aspectos vinculados a los intereses, a las posturas y que no se expresan, es la parte más complicada. A veces son necesidades que están ocultas: aspectos emocionales, de identificación, ideológicos, etc. En muchas ocasiones la inflexibilidad de una posición está ligada a un aspecto no tratado del que no se habla, y no se negocia.

Hay conflictos de mucha intensidad y que persisten en el tiempo; son crónicos y de difícil solución y tratamiento. No siempre se puede tratar un conflicto en mediación, pero lo que sí se puede es “impregnarlo” de mediación, llevando a cabo acciones de mediación, de cultura de paz, por así decirlo...

Es muy importante la formación específica y se recomienda mucha prudencia en el hacer profesional para no actuar en contra de los principios de la mediación o desvirtuarla. Yo concibo que hacer una propuesta de mediación familiar a las fami-

lias es hacer una propuesta progresista, frente a lo que se recurre habitualmente (la vía judicial), pues conlleva la implicación y participación activa de las partes en el proceso; que es su propio proceso.

(Carlos M.) Ciertamente es un proceso, lo cual no quiere decir que por ello sea algo difícil y largo, pues como sabemos una de las cualidades de la mediación, que es su talón de Aquiles, es su ahorro en tiempo con respecto a otros medios de solución de conflictos; digo su talón de Aquiles porque es su riqueza y su pobreza; suelo decir que el mediador es una persona profesional de la mediación que no hace nada y hace todo. Pues la mediación es algo tan sencillo, que no por ello simple, que ayuda a las partes a generar desde ellas sus propias cualidades existentes haciendo que emerjan para solucionar su situación.

Coincido en que el momento más crucial del proceso, por parte del profesional, es la primera parte, en la cual el mediador tiene que lograr que las partes confíen en su capacidad técnica para ayudarles en ese camino que comienzan juntos para ver su situación desde otras ópticas. En la primera entrevista informativa el profesional tiene que lograr darles a conocer qué es la Mediación y cómo es el proceso, y llegar a sintonizar con las partes para que estas le den la autoridad y confíen en él; aquí se juega todo, pues una vez conseguido esto, como máximo en las dos primeras sesiones, luego es “fácil” o se da por rodado el resto, aunque si es laborioso evidentemente.

(Rocío A.) Yo creo que todos los momentos del proceso de mediación son importantes. Lo más importante es confiar en las personas, comprenderlas como personas y creer en sus necesidades. El mediador debe ser capaz de transformar y descifrar la comunicación para contribuir en la bús-

queda de las mejores alternativas, siempre desde el respeto individual. Mi recomendación sería que se olviden de los esquemas, ir en blanco, con la paz, la tranquilidad y la confianza de crear con lo que las partes nos traen...

(Asun B.) Como decían Rafael y Carlos, opino que es muy importante el momento previo a la mediación formal en sí misma, en el que se clarifica a las partes en qué consiste la mediación, se ratifica la voluntariedad y el compromiso de los participantes y se analiza la viabilidad de la mediación en esa situación. Mi consejo sería no tener prisa y dedicar tiempo a escuchar bien las demandas de las partes.

(Milagros D.) Yo pienso, como Rocío, que todos los momentos son relevantes, ya que la mediación es un proceso vivo, donde las personas, sus posicionamientos y sus emociones están presentes durante todo el proceso y eso no podemos cambiarlo, sino aprender a utilizarlos a favor del proceso mediador. Por eso, hay que cuidar desde la primera toma de contacto, cada entrevista, mantener el equilibrio entre las partes y conseguir si es posible el mejor acuerdo para todos/as.

(Gustavo G.) ¿Qué puede aportar la mediación al trabajo social y el trabajo social a la mediación?

(Rafael H.) Haciendo una reflexión rápida, lo que me viene es que más que aportaciones del trabajo social a la mediación y viceversa, destaco que más bien hay similitudes.

La mediación al trabajo social aporta un nuevo ámbito de intervención que puede ser realizable por los trabajadores sociales. Es una opción más dentro del trabajo social. Considero que es

un ámbito de la intervención social propicio para los trabajadores sociales, sea desde la mediación comunitaria, sea la mediación familiar, educativa, intercultural, etc.

El trabajo social a la mediación puede aportar la metodología, los principios de universalidad, de responsabilidad pública, de igualdad, protagonismo, participación; la implicación de los propios actores, etc.

Un mediador (como el trabajador social) es un agente de ayuda, conduce el proceso comunicativo y relacional de las partes implicadas en el conflicto. En la mediación hay una especialización relativa a la conflictología. También respecto a la comunicación humana, donde se aplican técnicas específicas, herramientas que facilitan el camino, el proceso del acuerdo.

(Carlos M.) Como decía antes, la Mediación aporta al trabajo social y éste a ella; creo que en nuestro campo de la acción social y con la población que nos movemos, la mediación es un instrumento muy válido en nuestras intervenciones sociales pues nos ayuda a nuestro ejercicio enriqueciéndolo con las herramientas que tiene la mediación, sobre todo en el manejo del conflicto y el dominar todo lo que es la comunicación, algo crucial en nuestro hacer cotidiano.

Y el trabajo social enriquece a la mediación dándole esa complementariedad de la intervención psicosocial; en concreto, en mi área de familia, aporta a la mediación el aspecto social de la problemática concreta, es decir, a cualquier situación de relación entre partes, darle la visión del contexto social; y su amplitud genera una riqueza en la intervención desde la mediación. Pues amplía, hace ver holísticamente dicho conflicto.

(Rocío A.) El trabajo social se define según la *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* y la *Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social* (IASSW) como la profesión “que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento y la liberación del pueblo, para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”.

Si partimos de la definición, considero que la mediación es perfecta para el empoderamiento de las personas, realzar sus capacidades en la gestión de conflictos y para la búsqueda y utilización de los recursos, piezas claves en la intervención con las familias.

(Asun B.) Como herramienta específica que requiere una profundización en la formación en diferentes temas pero especialmente en herramientas comunicativas puede enriquecer mucho la práctica del trabajo social y fortalecer su labor en la transformación social a través del reconocimiento y aceptación de las personas que conlleva el proceso mediador. El trabajo social a su vez puede dotar a la mediación de múltiples ámbitos donde desarrollarse.

(Milagros D.) Estamos convencidas/os que el trabajo social puede aportar mucho a la mediación, porque el trabajo social es una disciplina que aborda muchos aspectos psicosociales, sus profesionales utilizan y manejan muchas herramientas propias de la profesión que encajan a la perfección en el proceso de mediación. Somos grandes conocedores/as de la relación de ayuda y grandes

expertos/as en interpretar el lenguaje no verbal. El profesional del trabajo social es vocacional y le importa lo que hace y en la mediación este factor es importante, no busca llegar a un acuerdo, busca el acuerdo mejor para las partes.

(Gustavo G.) ¿Cual creéis que debe ser el perfil del mediador?

(Rafael H.) Yo considero que más que poseer una serie de requisitos formales de capacitación (los títulos), es importante tener también una determinada disposición o actitud personal para intervenir en estas situaciones.

Considerando un perfil determinado podría decir que es importante tener dotes comunicativas y un trabajo de crecimiento personal. Además es necesario poseer dotes, de escucha activa y de empatía.

(Carlos M.) Pienso que el Mediador debe ser alguien con cualidades personales al margen de su formación profesional y su necesaria formación específica en Mediación, con un mínimo de horas suficientemente extensas, no menos de 300. Las cualidades personales que debe tener son capacidad de empatía, relación interpersonal, dominio no solo teórico sino práctico de la comunicación, del lenguaje y del conflicto para poder afrontar cualquier situación y ante cualquier tipo de personas; por ello debe primero creerse totalmente que la mediación es algo válido y vital en las formas de relación humana.

Y debe tener una forma de percibir la vida y las relaciones desde esa concepción que es la mediación, es decir, desde la cultura de la paz y no solo desde la controversia; por ello decía que debe tener esa cualidad “innata” y no solo aprendida

por el aprendizaje o manejo de técnicas. Es algo de creencia interna de su ser persona, de ahí que creo que no cualquier persona sirve para ser mediador aun teniendo las herramientas.

Por eso los perfiles de los profesionales de las ciencias sociales me parecen los más cercanos; evidentemente no solo ellos, pues cualquier profesional que se precie puede ser un excelente mediador. De ahí se colige que los trabajadores sociales son un perfil muy adecuado por su propia formación y el origen de la misma, en sabiduría con respecto a las relaciones humanas y los conflictos sociales.

(Rocío A.) A mi entender debe ser una persona con una formación básica, con titulación universitaria en una carrera social (derecho, trabajo social, psicología...) y con una formación específica en mediación con parte teórica y parte práctica. Además debe tener unas capacidades específicas, entre las que quiero destacar el optimismo, la creatividad, la capacidad de escucha activa, de síntesis, de empatía... una persona formal, seria y amante de su trabajo.

(Asun B.) Yo también creo que el mediador debe ser un profesional de las ciencias sociales, con conocimiento de las relaciones humanas, alto dominio de herramientas comunicativas y que sea capaz de aceptar lo que supone la posición de tercero imparcial, sin poder de decisión ni protagonismo.

(Milagros D.) Lo primero que destacaría yo en cuanto al perfil del mediador, es que debe ser una persona con vocación, que crea en lo que hace y que esté plenamente convencido/a de los beneficios y ventajas de la mediación. Y añadiría algunas características o rasgos que ya habéis expresa-

do: persona empática, capacidad de escucha, observador/a y con grandes dotes de comunicación, adaptable y de capacidad de reacción, elemento indispensable en el proceso de mediación, en especial, cuando se produce el típico "atasco" en el proceso.

(Gustavo G.) Entonces, ¿qué formación complementaria aconsejaríais a un/a trabajador/a social que quiera desarrollar su actividad profesional en el campo de la mediación?

(Rafael H.) Además de la formación específica; master, postgrado, etc., es importante el trabajo personal, de crecimiento personal, del darse cuenta de las transferencias, contratransferencias, del proceso intrapersonal cuando se está mediando.

(Carlos M.) En mi respuesta anterior decía que necesita una formación específica en Mediación, con un mínimo de horas suficientemente extensas, no menos de 300. Y en la misma línea de lo que ya apuntaba que deben ser los conocimientos de un mediador, en el caso de los trabajadores sociales considero necesario complementar su formación para hacerse expertos en comunicación y manejo del conflicto, conocer todo lo que son los ítem de estas dos esferas fundamentales en las relaciones de la partes en conflicto; necesitan también tener un mínimo de conocimientos en temas de derecho, jurídicos, antropología, sociología, psicología..., ampliando su curriculum académico en dichos ámbitos y especializándose, pues cuanto más conozca de dichos procesos más capacidad tendrá de captar y organizar las historias personales que les traen las partes en conflicto, siendo más útil para llegar a las metas posibles.

(Rocío A.) Debe tener una formación específica, con carga importante en psicología, derecho

y comunicación, así como prácticas reales para el adecuado aprendizaje. Nosotros en el *Centro de la Familia* estamos llevando a cabo un Master en mediación civil y mercantil - experto en mediación familiar, online, con un porcentaje de horas presenciales para garantizar no solo el aprendizaje teórico del alumno, sino además acompañarlo en la transformación que vive el mediador.

(Asun B.) Como habéis destacado ya, la formación específica que un mediador necesita es sobre resolución alternativa de conflictos y en el ámbito familiar profundizar en los aspectos jurídicos y psicosociales asociados.

(Milagros D.) Desde el Colegio de Trabajo Social de Cádiz, hemos optado por ofrecer como actividad complementaria cursos prácticos de mediación, porque se da la circunstancia que el nivel de formación es muy alto y gran cualificación, pero las horas prácticas y la oportunidad de observación de procesos de mediación es escasa; por eso, recientemente hemos realizado un curso de prácticas de mediación, para intentar poco a poco, ofrecer a nuestros colegiados/as horas prácticas, que “suelten” al profesional.

(Gustavo G.) Aunque ya habéis hecho alusión a ello, me gustaría que sintetizarais qué actitudes o habilidades creéis que ha de tener un profesional para intervenir eficazmente en este campo

(Rafael H.) Actitudes de escucha activa, empatía, habilidades relacionales, comunicativas y de autoconocimiento de sí mismo.

(Carlos M.) Partiendo de los principios rectores de la Mediación, que son neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y demás, pienso que las ac-

titudes o habilidad de los profesionales de la mediación es ser capaces de captar la problemática y a las partes, conociendo que es lo que hay latente realmente; ser perspicaz para poder acompañar a las partes haciendo, como decía anteriormente, que emerjan sus propias cualidades que no se perciben ellas mismas; sabiendo estar siempre el mediador en segundo plano, pero siendo él el que “domina” la situación y no la situación a él, como suele pasar cuando llegan las partes con el conflicto; de ahí dicha capacidad del mediador de lograr que las partes pasen de una situación a la otra en su gestionar el conflicto.

(Rocío A.) Además de las que he explicado en el perfil, quiero destacar que la persona, el profesional, que quiera ejercer como mediador, ha de tener confianza, seguridad, creer para poder mejorar. Hay que creer en la gente para que la gente crea en sí misma. Esta conexión es clave para un trabajo eficaz de mediación.

(Asun B.) Son necesarias todas aquellas actitudes y habilidades que le ayuden a llenar de contenido lo que he planteado como perfil del mediador.

(Gustavo G.) En qué ámbitos consideráis que es más necesario potenciar la mediación.

(Rafael H.) Por supuesto, en lo que a mí me atañe es importante potenciar la mediación en el ámbito de la familia. Aquí los conflictos tienen un efecto sobre los hijos, sobre los menores, que hay que proteger. Por eso creo que las administraciones competentes en la protección del menor deben de potenciar la mediación familiar. Habría que canalizar desde las entidades públicas y respaldadas con legislación adecuada, las distintas problemáticas y conflictos intrafamiliares hacia

la mediación familiar. Los niños sufren y están en medio del conflicto. Hay que prevenir todo estos efectos y posibles daños a los menores.

También es muy importante potenciar la mediación a nivel comunitario, donde hay también conflictividad: en los barrios, en las propias organizaciones vecinales, en las comunidades de propietarios, etc.

(Carlos M.) Coincido plenamente que el ámbito en el que urge potenciar la mediación actualmente es en la familia, porque es el núcleo de la socialización de las personas para generar una sociedad no en controversia sino en una armonía social tan necesaria en nuestros tiempos y en nuestros ambientes.

Pero también hay que potenciar la mediación entre los propios profesionales, pues nosotros mismos necesitamos ser agentes sociales que generemos un entramado de cultura pacífica. Es decir, unos profesionales que en nuestro desarrollo profesional de intervención creemos dinámicas, que como ecos ocasionemos situaciones de paz social.

(Rocío A.) En la vida... La mediación es algo útil no solo como metodología de intervención profesional, sino para todos los aspectos de la vida. Es por ello que se debería potenciar la mediación como prevención de conflictos, en los centros escolares, en las asociaciones de vecinos, para crear conciencia social en la gestión de los conflictos. Las cosas se pueden resolver de otra manera, la idea de la denuncia como la única alternativa, es una práctica dolorosa y costosa para las partes implicadas.

(Asun B.) Coincido en que todavía ha de desarrollarse más la mediación en el ámbito familiar

e intergeneracional; también creo que el ámbito comunitario y el escolar ofrecen muchas posibilidades a la mediación.

(Milagros D.) Desde Cádiz hemos apostado por potenciar la mediación a través de la creación de una *Plataforma por la Mediación*, integrada por educadores sociales, psicólogos/as, jueces/zas, abogados/as y trabajadores/as sociales. Esta plataforma se impulsa en la provincia con dos objetivos muy claros, primero dar a conocer la mediación a la sociedad, por lo que hemos editado e impreso documentos, trípticos, que se han repartido en la puerta de distintas sedes judiciales. Nuestro Colegio publicó en la prensa local una entrevista con nuestra Presidenta, Laura Bahamonde, dedicada a la actividad de los Colegios Profesionales y en ella, dedicó parte de la entrevista de hablar de nuestros proyectos más inmediatos y por supuesto, de la mediación, ya que el Colegio de Trabajadores/as Sociales de Cádiz, ha creado un registro propio de personas mediadoras cualificadas y preparadas para intervenir en cualquier proceso de mediación. Los/as componentes de ese registro cuentan con formación suficientemente acreditada, en base a lo que establece la legislación aplicable, han optado voluntariamente por los campos de actuación (civil, familiar, mercantil, judicial...) así como en los distritos judiciales en los que se quiera trabajar, ya que en la provincia existen varios.

(Gustavo G.) Me llama la atención que no hayáis hecho referencia al papel que la mediación puede tener en los procesos de ejecución hipotecaria, en los desahucios y, en general, al tema del sobreendeudamiento de particulares. Un tema de especial actualidad, que afecta a miles, a decenas de miles de personas y familias y en el que muchas

de las alternativas que se están planteando pasan por procesos de mediación previos a decisiones judiciales que protejan a los deudores de buena fe, como ya ocurre en muchos países de nuestro entorno y de la OCDE

(Rafael H.) Lamentablemente es un nuevo filón social susceptible de mediación entre los afectados y las entidades bancarias que puede ofrecer alternativas de resolución menos traumáticas y en la que ambas partes puedan ganar.

(Carlos M) Habría que hacer matizaciones y salvando estas, desde luego el campo de la mediación se puede ocupar, como de hecho lo está haciendo en los procesos de Ejecución Hipotecaria. Partiendo que mejor sería una intermediación previa o una mediación por partes y luego llegar a una conjuntamente. ¿Porque digo esto? pues porque sabemos que en el tema de las hipotecas hay principios que se rompen, y que son básicos de la mediación, que son la neutralidad y la imparcialidad, ya que no hay igualdad de poder en las partes, porque una prevalece sobre la otra que es además, la que impone las condiciones, es decir el sector económico, sobre el particular individuo. Aquí podríamos hablar mucho y extenso, pero brevemente habría que modificar quien pone las normas a cumplir de entrada, y partiendo de aquí llegar a acuerdos comunes en beneficio de las partes todas ellas y no solo la de un sector. De ahí que en primer lugar, siendo la situación la que es actualmente, tendríamos que llegar a acuerdos alternativos primero en el sector económico, que ya existen experiencias y son válidas y eficaces y, una vez andado ese camino previo paso por la otra parte, unir a las dos y llegar a acuerdos que favorezcan a ambas, y no en un principio a una, la más débil, que realmente es posponer el problema y agravarlo.

La mediación tiene mucho que aportar y enriquecer todo esta maraña que existe para ir aclarando el horizonte con esperanza y verdad sobre la vida de las personas.

(Rocío A.) Es muy importante tener en cuenta que uno de los principios básicos en mediación es la voluntariedad, que las partes implicadas sientan que tienen poder para decidir y mejorar la situación que están viviendo. Es por ello, que los bancos y las entidades financieras son las que deben ofrecer a sus clientes esta alternativa. Por desgracia la mediación es un proceso que se está conociendo, todavía no tiene la difusión suficiente para que la población sienta la confianza de proponerla ante los conflictos que vive. Creo que con políticas de prevención y difusión adecuadas, podremos generar un conciencia para la gestión de los conflictos más adecuada y enriquecedoras para todos.

(Milagros D.) Yo sí que creo que en la actualidad uno de los campos de actuación más fértiles para la mediación son los relacionados con los procesos de ejecución hipotecaria que culminan gran parte de ellos con soluciones muy drásticas para los afectados, impidiendo la vía judicial, alcanzar soluciones alternativas. Los mediadores son conscientes de que se hace necesario implantar el requisito de obligatoriedad de iniciar un proceso de mediación entre las partes, antes de la vía judicial, con el objetivo de alcanzar un acuerdo que favorezca por un lado, el pago de la deuda y por otro a que los afectados permanezcan en su vivienda. Los procesos de mediación, en temas hipotecarios o como consecuencia de deudas contraídas, ya lo establecen como obligatorio en la legislación de otros países del entorno europeo y sería fácilmente exportables a nuestra realidad social.

(Gustavo G.) ¿Sugerís algún cambio legislativo para potenciar la mediación en todos los ámbitos que habéis señalado? ¿Qué reflexión hacéis sobre la legislación que regula actualmente la mediación?

(Rafael H.) Que debiera existir mayor firmeza en la legislación para que los conflictos se canalicen preferentemente hacia la mediación (sea familiar, comunitaria, intercultural, etc.), donde las partes tengan que resolver el conflicto que mantienen en un servicio de mediación, y no que se resuelvan a través de representantes (sean terceras personas, entidades, etc.). Las partes deben implicarse activa y personalmente en la búsqueda de solución al conflicto. Es verdad que un principio básico de la mediación es la voluntariedad, pero debe de prevalecer la autoresponsabilidad en la resolución de (su) conflicto. Es importante que exista una Ley Marco de mediación familiar a nivel estatal, pues casi todas las Comunidades Autónomas han sacado su propia Ley, pero es importante una Ley Marco que aglutine a las autonómicas y potencie a nivel estatal la mediación.

(Carlos M.) Yo, en mi ilusión y sueño de que la mediación sea considerada un profesión y por tanto se perciba como un perfil profesional y no solo una formación específica añadida a la profesión, potenciaría el que se creen causes de todo tipo y, cómo no, en la legislación a nivel nacional, ampliando su implementación en todos los ámbitos, no solo en lo civil y mercantil, en lo penal, en lo laboral y en el derecho de la administración. Ampliaría a todos y cada uno de los campos que existen en nuestra sociedad...

La legislación vigente en el campo civil y mercantil, que es reciente, desde julio de 2012, en mi entender y desde mi experiencia urgiría a que se desarrolle el reglamento; es necesario ya para

poder implementar la mediación a nivel estatal y desde luego con una carga lectiva, como decía previamente de un mínimo de 300 horas, y luego especializándose en las distintas áreas, salud, educación, cultura, familia... Es un vasto campo y con solo nociones añadidas a los perfiles profesionales no es suficiente aunque sea válido.

(Rocío A.) A mí me parece importante facilitar los medios para la mediación de oficio. Y que se exija una formación reglada para el profesional que quiera ejercer como mediador.

(Asun B.) A nivel estatal la regulación es muy reciente, bastante generalista y ha de ir desarrollándose y regulando ámbitos específicos de la mediación que en algunos casos han sido ya regulados por las comunidades autónomas generando diferencias para los ciudadanos según su lugar de residencia.

(Milagros D.) También en Andalucía la legislación es reciente y aún tenemos pendiente que se publiquen otras normas que complementen, por tanto, aún es pronto para valorar esta legislación.

(Gustavo G.) En una situación como la actual, ¿están afectando también los recortes a los servicios de mediación? ¿Creéis que sobrevivirá la mediación si los servicios sociales retornan a modelos asistencialistas, sin garantía de derechos, y de gestión centralizada?

(Rafael H.) Sin duda, la realidad es que año a año se ha ido recortando presupuesto, lo que ha llevado a funcionar de manera deficitaria, repercutiendo en la calidad de la atención, aspecto éste importantísimo. Al mismo tiempo que la demanda no solo se mantiene constante sino que aumenta porque los conflictos en el ámbito de la familia han

aumentado, como las convivencias no deseadas entre progenitores por las dificultades socioeconómicas y de desempleo.

La inversión es mínima respecto a mantener un servicio de mediación y las ventajas, beneficios a la ciudadanía son muchos: tiene un efecto preventivo, si la conflictividad es canalizada a través de la mediación se resolverían muchos problemas resultados de las consecuencias de las situaciones conflictivas; a nivel social, en el barrio, en tu calle, en tu asociación, en tu comunidad de vecinos, en tu familia...

(Carlos M.) No soy un adivino, pero confío y creo en la mediación, como decía, en mi sueño de ser un perfil profesional a corto y largo plazo, por lo que los recortes pienso afectaran a el ritmo en que esto suceda, pero no logrará parar lo que ya hace unos años ha comenzado, que es a desarrollarse la Mediación, por lo que estoy seguro que sobrevivirá y se potenciará, aunque a lo mejor no desde lo que consideramos hoy día que debería de ser, tal vez un bien desde lo público y universal, pero si se irá extendiendo a todos los sectores, sea de una forma u otra pues la sociedad actual lo necesita y lo está descubriendo una forma de ver la realidad desde otro prisma.

(Rocío A.) Yo creo que si están afectando. Los recortes han llegado al punto de recortar completamente el servicio de mediación del centro de la familia. Actualmente se mantiene de forma privada y las personas que no tienen medios económicos no pueden acceder a este fantástico y eficaz modelo de gestión de conflictos. Esto alimenta las diferencias, los que tienen medios económicos pueden pagar la mediación, los que no, no pueden y se ven abocados a iniciar otros procedimientos que la justicia si ofrece de forma gratuita.

(Asun B.) Nunca hemos de renunciar y menos en tiempos de crisis a la que siempre ha sido la mejor herramienta del trabajador social: su propia persona y la facilitación de un espacio comunicativo que ayude a los seres humanos a generar sus propias alternativas. Trabajo social a secas.

(Milagros D.) Si logramos difundir y dar a conocer la mediación y somos capaces de reconocer en ella una vía útil de resolución de conflictos y además a menor coste que la vía judicial, la mediación no se verá recortada, sino que al contrario, crecerá su práctica. Por eso, el impulso institucional y profesional es importe para su divulgación. La idea de la creación de la *Plataforma por la mediación* que hemos constituido en Cádiz va en esa línea, porque somos conscientes que los costes y tasas judiciales desmotivan y desgastan, por eso, los profesionales de la mediación debemos reforzar estos conceptos de costes mínimos y buenos resultados.

(Gustavo G.) ¿Qué repercusión puede tener la reforma de régimen local sobre los servicios de mediación, si los servicios sociales se consideran “impropios” de los Ayuntamientos, salvo “la información y valoración y la atención inmediata a situaciones de exclusión”, como plantea el borrador?

(Rafael H.) Nefastas. Solo sobreviviría la mediación a nivel privado y para los que puedan permitírsela, como siempre; será otro atropello más en los derechos humanos de la ciudadanía. La ciudadanía se verá despojada de su derecho (social), a la prestación técnica de los servicios sociales.

(Carlos M.) Pues como antes decía, la primera repercusión puede ser que tendrá que cambiar de ámbito o lugar de presencia, por decirlo de alguna

forma, es decir desde lo local público, pero pienso que surgirá en lo local aun siendo en lo privado, pero en lo social. En nuestra Comunidad, como decía, se está potenciando en lo público; para ver cómo se configurara en un futuro habrá que esperar a ver cómo se desarrollan los acontecimientos, pero creo que una faceta social como es el tercer sector, y la Asociación a la que pertenezco, pueden ser un camino de dialogo entre la sociedad, lo público y lo privado, pienso que puede generar alternativas. En ello confío y confiamos los profesionales que formamos parte de ella.

(Rocío A.) Como la mediación no está incorporada en los servicios sociales, esta reforma no afecta a la mediación.

(Asun B.) En ningún caso la mediación ha de quedar recluida en los servicios específicos. Es una función natural del trabajo social y está en manos de los profesionales potenciarla y desarrollarla.

(Milagros D.) Nosotros/as si creemos que esta Reforma limitaría el ámbito de actuación de la mediación a campos más específicos y negaría el derecho a la misma a una parte de la sociedad, al no poder ofrecerse desde los Servicios Sociales de Base.

(Gustavo G.) ¿Hay algo más que queráis añadir...?

(Carlos M.) Si, me gustaría que los trabajadores sociales conociéramos esta vía de desarrollo profesional y social que es la mediación, algo tan antiguo y tan novedoso que es desconocido para gran parte de los profesionales. Sería también conveniente que nos formáramos en ello, aunque sea para uso personal o para capacitarnos como personas en nuestro devenir cotidiano. Es algo que nos puede aportar a nuestra persona y a nuestra

profesión. Os animo a todos y todas a entrar en este apasionante campo de la Mediación.

(Rocío A.) Lo que quiero añadir es que la Mediación no es un cursillo de especialización que hace cualquiera, como parece que se quiere regular. El mediador es una persona formada especialmente, con seriedad y rigor. Su formación, al menos, debe garantizar la calidad del proceso. Trabajar con los conflictos que viven los demás es un asunto muy serio, delicado y doloroso. Las personas se merecen respeto y desde la normativa que se regule se debe garantizar este respeto.

(Milagros D.) Yo quiero aprovechar este foro para informar que el Colegio de Trabajo Social de Cádiz, con algo más de 700 colegiados/as, cuenta con un registro propio de profesionales mediadores, que cuentan con la cualificación teórica y práctica requerida, y que han optado por inscribirse en este registro. Además nos hemos integrado y participamos activamente en la *Plataforma por la mediación*, al ser conscientes de que la mediación en Andalucía necesita de un impulso, de acercarla a la sociedad, hacerla visible y dar a conocer sus beneficios, ventajas. La creación de esta Plataforma favorece este impulso y hay una apuesta decidida por demostrar que los profesionales de trabajo social son profesionales ideales para ejercer la mediación.

(Gustavo G.) Pues muchas gracias, Rafael, Carlos, Milagros, Asun y Rocío. Ha sido un placer charlas con vosotros/as sobre un tema que, no cabe duda, os apasiona. Estoy seguro que quienes hayan seguido nuestra conversación tendrán, desde ahora, una visión más certera de la Mediación, de su presente, de sus posibilidades y, sobre todo, de su futuro. Muchas gracias.