

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

### Resumen

El presente artículo profundiza en cómo el trabajo social y la mediación han estado históricamente interconectados y han evolucionado juntos hacia enfoques proactivos y centrados en la persona para abordar conflictos y promover la justicia social y el empoderamiento de individuos y comunidades.

Analiza la sinergia entre ambas disciplinas, destacando su rol en la promoción de la comunicación, el entendimiento mutuo, el empoderamiento y la gestión autónoma de conflictos. También aborda la adaptación de estas prácticas a los desafíos modernos, como la globalización, la diversidad cultural, la polarización social y los avances tecnológicos, y subraya la necesidad de centrar las actuaciones hacia un enfoque más holístico, dinámico y orientado a políticas más inclusivas que reflejen un profundo entendimiento de las necesidades sociales.

### Palabras clave

Mediación. Trabajo Social. Conflicto. Intervención social. Empoderamiento.

## A retrospective look at social work in mediation

### Abstract

This article delves into how social work and mediation have historically been interconnected and have evolved together toward proactive, person-centered approaches to addressing conflict and promoting social justice and the empowerment of individuals and communities.

Analyzes the synergy between both disciplines, highlighting their role in promoting communication, mutual understanding, empowerment and autonomous conflict management. It also addresses the adaptation of these practices to modern challenges, such as globalization, cultural diversity, social polarization and technological advances, and highlights the need to focus actions towards a more holistic, dynamic approach oriented towards more inclusive policies that reflect a deep understanding of social needs

### Keywords

Mediation. Social Work. Conflict. Social Intervention. Empowerment.

### Autora / Author

**María del Mar González Morales**  
Trabajadora social. Mediadora.  
Ayuntamiento de Puerto Lumbreras (Murcia)  
[mar.mediaciones@gmail.com](mailto:mar.mediaciones@gmail.com)



### 1. La alianza fructífera entre mediación y trabajo social

La relación entre el trabajo social y los conflictos ha sido históricamente estrecha, siendo muchas las razones por las que la mediación y el trabajo social han sido y son buenos compañeros de viaje. La colaboración entre ambas disciplinas ha demostrado ser una alianza sólida y fructífera, la cual se erige como un pilar fundamental en la promoción de la justicia social y el desarrollo personal. Esta alianza no solo se limita a resolver conflictos, sino que va más allá, al enfocarse en abordar las necesidades subyacentes y fomentar un cambio positivo en las personas y las comunidades.

En este contexto, es importante no olvidar que los conflictos no son meramente problemas por resolver, sino que representan oportunidades para el crecimiento y la transformación. La mediación y el trabajo social comparten la visión de que, al abordar los conflictos desde una perspectiva centrada en las personas, es posible promover la autonomía y la justicia social, ya que los conflictos suelen surgir de necesidades insatisfechas a nivel personal y social. Es en la intersección de estas disciplinas donde se ha consolidado la visión de que los conflictos, al ser adecuadamente gestionados y entendidos a través de la lente del trabajo social, pueden convertirse en catalizadores para el crecimiento y la equidad social.

Uno de los aspectos clave de esta alianza es el enfoque en el bienestar de las personas. Tanto la mediación como el trabajo social se centran en apoyar a las personas en la gestión de sus conflictos de manera profesionalizada, respetando siempre su autonomía y sus capacidades de decisión. Esta intervención se basa en el reconocimiento de las potencialidades de las personas para resolver

conflictos y encontrar soluciones que promuevan su desarrollo personal. Fomentar la capacidad de las personas para que gestionen de manera independiente sus conflictos, incentivando su independencia y capacidad de recuperación, son metas clave en este ámbito. Esta estrategia facilita una mejor comprensión y valoración de diferentes puntos de vista, allanando el camino hacia acuerdos más perdurables y equitativos.

Además, la colaboración se extiende a diferentes escenarios y ámbitos de intervención, desde conflictos familiares hasta comunitarios. En cada uno de estos contextos, la mediación y el trabajo social trabajan de la mano para construir un futuro basado en la cultura de la paz, donde la empatía, el diálogo constructivo y la colaboración son herramientas fundamentales para el cambio social, lo que a su vez nutre el desarrollo personal y fortalece la capacidad de superación de las comunidades y, por ende, nuestra intervención en la práctica social.

Al hilo de lo anterior, Carmen Rodríguez (2013), analiza los factores que comparten el trabajo social y la mediación, estos son:

- El objeto de trabajo: abordar el conflicto desde la óptica de la oportunidad para el cambio.
- El objetivo de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesionalizado de la gestión del conflicto.
- Los principios básicos de la actuación profesional, en especial el protagonismo de las partes y respeto a sus decisiones.
- La intervención centrada en las potencialidades de las personas para resolver conflictividad.

## A retrospective look at social work in mediation

- Los escenarios y ámbitos de la intervención.
- La coherencia de construir un futuro para la construcción de la cultura de la paz.

Con todo ello, la sinergia entre mediación y trabajo social se fortalece mediante una profunda comprensión de los conflictos como manifestaciones de necesidades subyacentes en las personas y las comunidades. Esta comprensión centrada en el bienestar de las personas y comunidades va más allá de la mera resolución de disputas, ya que implica reconocer que detrás de cada conflicto hay emociones, valores, aspiraciones y necesidades que requieren ser atendidas.

Al abordar los conflictos desde esta perspectiva, tanto la mediación como el trabajo social se convierten en herramientas poderosas para promover el cambio positivo y el desarrollo personal.

### 2. La mediación en el contexto del trabajo social

En el contexto del trabajo social, la mediación se define como un proceso voluntario y confidencial en el que un/a profesional neutral (el mediador/a) ayuda a las partes en conflicto a comunicarse de manera más efectiva, a comprender diferentes perspectivas, a la movilización de recursos propios y externos y a llegar a una solución consensuada que atienda las necesidades de todas las partes implicadas, con el fin de mejorar el bienestar social y la calidad de vida.

La mediación como procedimiento complementario de resolución de conflictos (ADR) busca propiciar la solución a una situación de conflicto entre dos partes evitando la vía judicial, todo ello a través

de la comunicación, lo que requiere creatividad, habilidades en gestión de emociones, atención a las percepciones y técnicas de comunicación.

Como método autocompositivo, permite a las partes diseñar soluciones y alternativas propias para la gestión de sus conflictos, lo que se traduce en un mayor grado de cumplimiento de los acuerdos adoptados, porque son “los acuerdos de las partes”. Mediación y trabajo social, comparten la búsqueda del empoderamiento de las personas desde principios de igualdad, justicia y equidad social.

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 del trabajo social- (Consejo General del Trabajo Social, 2020).

Las influencias teóricas y metodológicas en la mediación han sido diversas y se han basado en diferentes corrientes y prácticas, entre ellas se encuentran la teoría del conflicto, la comunicación, la psicología, la negociación, y las teorías de resolución de conflictos. Estas teorías han proporcionado el marco para entender las dinámicas en juego y para desarrollar estrategias eficaces de mediación.

Las metodologías incluyen la práctica reflexiva, el análisis de casos y el aprendizaje basado en la experiencia. Así pues, la mediación se nutre de un abanico multidisciplinar que permite adaptar la intervención a las necesidades de las partes involucradas desde distintos ámbitos, como el familiar,

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

escolar, comunitario, sanitario, penal, organizacional, entre otros.

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

El rol de la mediación en la praxis social moderna se extiende más allá de una mediación evaluativa. Este paradigma de colaboración propicia canales para una comunicación efectiva y el reconocimiento mutuo, forjando entornos de confianza para el intercambio de ideas y la conciliación, y por tanto, apostando por un modelo de mediación facilitadora donde el mediador/a se centra en ayudar a las partes a comunicarse y llegar a un acuerdo por sí mismas. En este proceso, se busca no solo la solución de controversias sino también el refuerzo de las estructuras de apoyo mutuo, vitales para la coexistencia pacífica y el progreso individual.

### 3. Desde aquellos orígenes...

No cabe duda de que el manejo del conflicto ha sido una constante en la profesión del trabajo social desde sus inicios. Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación nos lleva a reconocer el papel fundamental que ha desempeñado esta disciplina en la promoción de la justicia social y el empoderamiento de las personas a lo largo del tiempo.

Así, el trabajo social en mediación ha evolucionado a lo largo de las décadas, integrando en su práctica distintos métodos y estrategias para la resolución de conflictos.

Desde sus primeros pasos en la resolución de conflictos hasta su consolidación como un componente integral del trabajo social, la mediación ha sido testigo de un cambio de paradigma en la forma en que se abordan los conflictos y se promueve el bienestar social. La mediación y el trabajo social son un producto social resultado de la dinámica del sistema en el que se desarrolla, en continuo proceso de movimiento (Rondón, 2012).

La mediación tiene raíces antiguas, observadas en diversas culturas y sociedades; probablemente sea tan antigua como la propia humanidad. La mediación tal y como la entendemos hoy, aparece en Estados Unidos a fines de la década de los sesenta y principios de los setenta como respuesta a la demanda social, por formas alternativas a la conciliación de conflictos. Los motivos fueron varios en el contexto de la época: protestas estudiantiles, raciales, lucha por los derechos civiles, etc. Surgió pues, como una respuesta a la saturación de los sistemas judiciales y la búsqueda de métodos más humanizados y menos adversariales para resolver disputas. La mediación se expandió globalmente, adaptándose a contextos locales y abarcando desde conflictos familiares hasta disputas internacionales.

Por su parte, el trabajo social, como profesión y campo académico, emergió de las iniciativas de caridad y filantropía en Europa y Norteamérica a finales del siglo XIX y principios del XX. Su desarrollo fue impulsado por la industrialización y la urbanización, que exacerbaban problemas sociales como la pobreza y la desigualdad.

La formalización de la profesión se vio influenciada por figuras como Jane Addams en Estados Unidos, quien fundó la casa de asentamiento Hull House en Chicago, estableciendo un modelo para

## A retrospective look at social work in mediation

la intervención social y la reforma a través de la acción comunitaria.

A principios del siglo XX, los/as profesionales del trabajo social eran vistos/as principalmente como agentes moralizadores/as y reformadores/as que buscaban “corregir” las desviaciones sociales a través de la caridad y la educación. Sin embargo, con el advenimiento de teorías más modernas sobre el conflicto social y personal, comenzaron a adoptar un enfoque más facilitador y menos prescriptivo.

Mary Richmond, pionera en la profesión, introdujo la idea de que el conflicto podía ser una oportunidad para el cambio y el crecimiento. Argumentó que en lugar de evitar el conflicto, los/as trabajadores/as sociales deberían ayudar a las personas a enfrentarlo constructivamente, reconociendo que detrás de cada conflicto hay necesidades humanas fundamentales y deseos de ser escuchados y respetados.

Este cambio de perspectiva marcó una evolución en el campo del trabajo social y sentó las bases para la práctica moderna de la mediación.

En la década de 1960, con el auge de los movimientos de derechos civiles y la justicia social, la mediación se reconoció cada vez más como una herramienta poderosa para abordar y resolver conflictos. Esta era también vio el nacimiento de programas de formación en mediación, los cuales empezaron a incorporar en sus currículos las habilidades de negociación y resolución de conflictos.

Con todo ello, tanto la mediación como el trabajo social vieron transformaciones significativas. Ambas disciplinas se formalizaron en términos de teoría y práctica. Se establecieron programas

universitarios, certificaciones y códigos éticos que definieron las competencias y responsabilidades profesionales.

La mediación se expandió a nuevos ámbitos, al igual que el trabajo social. Se fueron incorporando nuevas teorías y modelos, como las teorías psicológicas, sociológicas y de comunicación, enriqueciendo las intervenciones y prácticas de ambos campos.

Como intervención de resolución de problemas en el trabajo social, la mediación se utilizó más ampliamente entre finales de la década de 1970 y la década de 1980 en situaciones como la custodia de los hijos e hijas y el divorcio, los conflictos entre padres e hijos/as y las disputas familiares.

Con el paso del tiempo, la mediación se ha consolidado como un campo importante dentro del trabajo social, con el/la profesional del trabajo social desempeñando un papel clave en el desarrollo del proceso de mediación.

Por su parte, trabajo social y mediación han ido de la mano en la relación facilitadora de empoderamiento de la persona usuaria, dotándola de capacidad y legitimidad.

No hay duda de que el trabajo social se ha ido transformando, pasando de un modelo asistencialista (que apostaba por una relación desigual entre profesional y persona usuaria, y donde ese/a profesional tomaba decisiones en nombre de la persona o familia basándose en un diagnóstico experto unilateral), a un modelo que otorga el espacio al empoderamiento y promoción de capacidades, basado en un codiagnóstico profesional-persona usuaria. Al igual, la mediación otorga el protagonismo a las partes, a través del diag-

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

nóstico conjunto que hace la persona mediadora con las partes para poder identificar el objeto del conflicto y marcar el camino que recorrerán éstas para encontrar las posibles soluciones.

En la práctica, un/a trabajador/a social que ofrece acompañamiento social puede recurrir a la mediación como una herramienta para abordar conflictos que puedan surgir en la vida de las personas a las que acompaña. Por ejemplo, si un/a usuario/a del servicio social experimenta un conflicto con su vecino/a o miembro de la familia, el/a trabajador/a social puede ofrecer servicios de mediación para ayudar a resolver la situación de manera constructiva y evitar que se agrave.

A su vez, el acompañamiento social puede complementar la mediación al proporcionar un apoyo continuo antes, durante y después del proceso de mediación. Esto puede incluir la preparación emocional de las partes, la identificación de recursos disponibles, el seguimiento de los acuerdos alcanzados y el apoyo en la implementación de cambios necesarios para resolver el conflicto de manera efectiva. Así pues, este cambio está íntimamente ligado a la evolución de la mediación como herramienta que facilita que las personas sean protagonistas en la resolución de sus conflictos. Por ello, la mediación se alinea naturalmente con este enfoque del trabajo social.

La práctica de la mediación en el contexto del trabajo social no solo aborda el conflicto en sí, sino que también trabaja para fortalecer las habilidades sociales, de comunicación y de negociación de las personas. Este desarrollo de habilidades es fundamental para el empoderamiento, ya que equipa a los individuos con las herramientas necesarias para manejar futuros desafíos de manera efectiva y autónoma.

Gerald Monk y John Winslade (2000) desarrollaron enfoques narrativos en la mediación y el trabajo social, centrados en la construcción de narrativas alternativas y la promoción del empoderamiento personal y comunitario. Presentaron un enfoque innovador sobre la mediación y el trabajo social, destacando el hecho de que la mediación narrativa que se basa en la construcción compartida de historias alternativas permite a las partes involucradas en el conflicto comprender y reconstruir sus relaciones de una manera más constructiva.

El empoderamiento personal y comunitario es uno de los principales objetivos de la mediación narrativa, permitiendo a las personas asumir la responsabilidad de sus propias historias y trabajar juntas para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias. Este objetivo es compartido también por el trabajo social humanista. Ambos enfoques valoran la capacidad de las personas para tomar el control de sus propias vidas, reconocer sus fortalezas y recursos propios, la autodeterminación y trabajar juntas para encontrar soluciones significativas a sus problemas; en definitiva, otorgar el protagonismo a quien lo debe tener, las partes, las personas que atendemos en nuestra intervención diaria.

Las diversas esferas de la mediación se entrelazan estrechamente con los variados ámbitos del trabajo social. Esto se refleja en dominios como el comunitario, donde el énfasis está en promover la participación ciudadana y reforzar las habilidades colectivas que contribuyen a una convivencia armónica y equitativa. En el ámbito de la diversidad cultural, la mediación se centra en tender puentes entre diferentes culturas para construir una sociedad que valora y abraza la inclusión. En el contexto penal, se utiliza para facilitar el proceso

## A retrospective look at social work in mediation

de reconciliación y fomentar el reconocimiento de responsabilidad personal. Por su parte, en el terreno familiar, la mediación se orienta hacia la adaptación de las dinámicas familiares a los cambios y al establecimiento de bases sólidas para futuras interacciones después de superar desavenencias.

Con todo ello, ámbitos del trabajo social y ámbitos de la mediación también han ido evolucionando y enriqueciéndose en paralelo. Pero no olvidemos que ante todos estos conflictos que erosionan el tejido social y la convivencia, que causan daño y que desde el trabajo social se abordan diariamente, tenemos que apostar por ampliar el punto de mira y avanzar en la discusión sobre cómo la mediación y el trabajo social pueden contribuir al desarrollo de prácticas de justicia restaurativa, que no solo busquen resolver conflictos sino también que reparen el daño y restauren las relaciones deterioradas derivadas de la inadecuada gestión de las controversias. Tengamos en cuenta que aunque la integración de ambos campos puede presentar desafíos, también ofrece numerosas oportunidades para mejorar la resolución de conflictos.

Para promover estas prácticas hay que considerar que el desarrollo y reconocimiento de las prácticas restaurativas en mediación, al menos en España, no están suficientemente desarrolladas o son poco conocidas, debido a la falta de formación específica o de programas formativos que integren ambas disciplinas de manera efectiva. Esto puede ser un área de oportunidad para desarrollar más contenido curricular y talleres de formación que se enfoquen específicamente en cómo estos dos campos pueden interrelacionarse.

Es necesaria una mayor difusión dentro de las comunidades profesionales y académicas, así

como en el sector público, para aumentar su visibilidad y aplicación práctica, integrando teoría y práctica, aumentando a su vez la cantidad de investigaciones de casos y estudios empíricos que demuestren la eficacia de las prácticas restaurativas combinadas con la mediación y el trabajo social; fomentar la colaboración entre académicos/as, profesionales del trabajo social y mediadores/as para crear modelos de intervención innovadores que puedan ser implementados y evaluados en diferentes contextos sociales.

Crear programas que utilicen la mediación restaurativa en contextos específicos de trabajo social (como en el cuidado de menores, justicia juvenil, y manejo de crisis familiares), puede demostrar cómo estos enfoques son aplicables y beneficiosos en un amplio espectro de situaciones.

Los/as trabajadores/as sociales, como defensores/as de la justicia social, podemos liderar mirando al futuro, el impulso para el reconocimiento y la expansión de la mediación restaurativa, destacando sus beneficios y buscando apoyo político y financiero para estos programas. Así mismo, fomentar la investigación sobre la eficacia de la mediación restaurativa en los entornos de trabajo social, aplicando técnicas de consenso grupal basadas en la teoría apreciativa; procesos de facilitación con sus técnicas, diálogos apreciativos, técnicas de indagación apreciativa, así como estudios de casos y análisis de políticas que puedan ayudar a establecer prácticas basadas en evidencia y destacar su valor en la resolución de problemas sociales complejos. Todo ello ampliará el alcance y la efectividad del trabajo social, aprovechando las prácticas restaurativas no solo como herramientas para resolver conflictos, sino como prácticas fundamentales para promover un cambio social positivo y duradero.



## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

Si ampliamos aun más el enfoque, el término “sistemas de mediación” va más allá de la simple gestión de conflictos. Cuando hablamos de sistemas de mediación, nos referimos a un conjunto de procesos, estructuras y recursos que se utilizan para facilitar la resolución de disputas de manera colaborativa y constructiva. Estos sistemas pueden incluir, tal y como apunta Gloria Nobel (2010) diferentes niveles de intervención, desde la resolución de conflictos individuales pasando por el asesoramiento para la prevención y gestión del conflicto, la formación en habilidades, coaching directivo y de equipos en conflictos, técnicas para la construcción de espacios de diálogo y consenso grupal, procesos de mediación, etc; en definitiva, hasta llegar a implementar políticas y prácticas organizacionales que fomenten la comunicación efectiva (flujos, redes de comunicación) y la resolución de problemas, incluso trabajando desde los planes de cumplimiento normativo (Compliance).

Al adoptar un enfoque de sistemas de mediación, se busca promover una cultura de colaboración, comunicación abierta y respeto mutuo, no solo para resolver conflictos existentes, sino también para prevenir su aparición y gestionarlos de manera proactiva cuando surjan.

En esencia, los sistemas de mediación en el trabajo social ofrecen una herramienta versátil para promover relaciones saludables y constructivas en una variedad de entornos sociales que van evolucionando constantemente.

### 4. Retrospectiva para avanzar

Comprendiendo la historia compartida del trabajo social y la mediación, se nos presentan una

serie de retos o desafíos que, a su vez, pueden ser oportunidades conjuntas de crecimiento en paralelo.

1. El primero de ellos, es el desafío de abordar una mayor diversidad propia de la globalización y las cuestiones de género, al mismo tiempo que responder a las dinámicas impuestas por las políticas neoliberales. Esta realidad demanda una mediación que esté a la altura de las nuevas necesidades sociopolíticas, reconociendo y abordando las complejidades emergentes.

En estos contextos, la mediación se vuelve esencial para tratar los efectos de políticas que no han logrado mitigar la pobreza estructural ni satisfacer las necesidades locales diferenciadas. Con todo ello, la profesión debe evolucionar para gestionar la intervención social con una apreciación completa de la diversidad cultural, así como para fortalecer los derechos sociales y humanos en respuesta a crisis globales, tales como los conflictos geopolíticos, fortaleciendo así la cultura de la paz como uno de sus grandes retos, todo ello a través de la promoción de las políticas públicas que aborden desigualdades estructurales y promuevan el bienestar social.

Especialmente la mediación comunitaria, en estos contextos de alta complejidad cultural y la gestión de la intervención social desde la diversidad, surge como un elemento esencial en el que la profesión tiene mucho que aportar.

2. El segundo reto que se nos presenta es la creciente polarización política y social en las estrategias de mediación y trabajo social.



## A retrospective look at social work in mediation

En concreto en el contexto español, esta creciente polarización política y social tiene importantes repercusiones en las estrategias de mediación y trabajo social impactando en la cohesión comunitaria. Las opiniones y actitudes de una población hacia temas específicos que tienden a dividirse en dos extremos opuestos, a menudo sin un terreno común significativo, afectan a diversos aspectos de la sociedad, desde debates políticos hasta interacciones sociales cotidianas, y tiene varias características y consecuencias importantes, como es el hecho de que las ideologías o creencias políticas y sociales de las personas se vuelven más extremas.

Las personas en cada extremo de la división tienden a tener una visión del mundo muy diferente y a menudo incompatible con la del otro lado, lo que es un foco de conflicto. Ello deriva en la disminución del diálogo constructivo. Las discusiones se vuelven más emocionales y menos basadas en el razonamiento o en la evidencia, lo que reduce la capacidad de alcanzar compromisos o entendimientos mutuos. Se genera a su vez el sentimiento de “nosotros/as contra ellos/as” como personas fundamentalmente diferentes en valores y objetivos, incrementando el sentimiento de hostilidad y desconfianza entre grupos, y en definitiva, provocando escaladas de conflicto.

Esta polarización se alimenta por múltiples factores, incluyendo los medios de comunicación, que a menudo presentan noticias de manera que refuerza las divisiones; redes sociales que crean cámaras de eco donde solo se escuchan opiniones similares y liderazgos políticos que buscan beneficiarse al exacerbar divisiones en lugar de fomentar la unidad.

Los/as trabajadores/as sociales y mediadores/as necesitamos desarrollar estrategias para manejar estas tensiones; debemos colaborar más estrechamente con los medios para promover narrativas que reduzcan los estereotipos y la desinformación, y que en su lugar fomenten una comprensión más matizada de los problemas sociales, promoviendo actividades que fomenten el entendimiento mutuo y la colaboración entre grupos divergentes.

3. El tercer reto deriva de la necesidad de explorar cómo los cambios demográficos y sociales (como el envejecimiento de la población o la migración internacional), influyen en las demandas de mediación y trabajo social.

El envejecimiento de la población da lugar a un incremento de conflictos intergeneracionales. A medida que la población envejece, aumentan los conflictos familiares relacionados con la gestión de cuidados, herencias y la autonomía de las personas mayores dependientes. Los/as trabajadores/as sociales y mediadores/as juegan un papel muy importante en la resolución de estos conflictos, promoviendo el diálogo y el entendimiento mutuo.

A su vez, se incrementan las demandas en servicios de salud y bienestar. El aumento de personas mayores requiere una expansión de los servicios de salud y servicios sociales, lo que a su vez da lugar a generar disputas sobre la distribución de recursos y calidad de atención. La mediación se convierte en una herramienta vital para manejar dichas disputas entre pacientes, familias y servicios de socio-sanitarios.

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

A nivel social, también es relevante tratar el tema de la migración internacional. La migración a menudo trae consigo desafíos en relación a la convivencia entre culturas, donde los/as mediadores/as y trabajadores/as sociales contribuimos a facilitar el entendimiento y la cooperación entre grupos con diferentes antecedentes culturales y promover prácticas de inclusión y respeto en comunidades cada vez más diversas.

Al hilo de lo anterior, en estos escenarios también es de destacar los conflictos laborales y de vivienda que van aparejados, y donde la mediación sin lugar a dudas, puede ayudar a resolver disputas relacionadas con la discriminación, condiciones de trabajo y acceso a la vivienda.

No olvidemos también la presión que se puede generar sobre los servicios públicos derivados del aumento en la población migrante, lo que está generando en determinados territorios tensiones entre poblaciones locales y migrantes. Los/as trabajadores/as sociales y mediadores/as podemos intervenir para mediar en estos conflictos, promoviendo políticas equitativas y de distribución de recursos. Con todo ello también se hace necesario tanto para mediadores/as como trabajadores/as sociales formación de calidad para manejar efectivamente las diferencias y promover la equidad.

4. El cuarto reto al que se enfrenta el trabajo social y la mediación en la era actual son los avances tecnológicos, el uso de tecnología y herramientas digitales.

En la actualidad, el trabajo social y la mediación están inevitablemente influenciados por

el progreso tecnológico. La tecnología también ha influido en las prácticas de mediación.

Estas disciplinas, que tradicionalmente dependían de herramientas manuales y táctiles para la resolución de conflictos, están experimentando una transformación significativa. Los/as profesionales deben adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado para mantener la eficacia y relevancia de su trabajo.

Antaño, instrumentos como los rotafolios eran imprescindibles en la mediación. Estas herramientas, junto con procesos creativos como el *brainstorming*, eran pilares de la búsqueda de soluciones.

En contraste, las metodologías actuales se han transformado para incorporar los adelantos tecnológicos. Ahora, los/as mediadores/as se apoyan en *software* avanzado y plataformas en línea que optimizan la coordinación de tareas, posibilitan la colaboración instantánea y garantizan una comunicación fluida sin las barreras del espacio físico. La utilización de recursos multimedia enriquece las presentaciones, facilitando la exposición de información de manera interactiva y cautivante, elementos claves para la formación y el desarrollo de habilidades en mediación.

Además de las herramientas de trabajo en red y de gestión de tareas, han aparecido otras herramientas tecnológicas que han ampliado considerablemente las opciones disponibles para los/as mediadores/as, tal es el caso de los mapas mentales digitales, plataformas de gestión de proyectos, herramientas de comunicación online, herramientas de colaboración en tiempo real, *software* de encuestas y for-

## A retrospective look at social work in mediation

mularios, herramientas de análisis de datos, aplicaciones de resolución de conflictos, redes sociales profesionales, y un largo etcétera.

A su vez, con el auge de la digitalización, han surgido novedosas modalidades de mediación virtual que expanden la resolución de conflictos más allá de los límites tradicionales y traspasando fronteras geográficas, pero siempre teniendo en cuenta las cautelas necesarias para garantizar la ciberseguridad. La adaptación a estas realidades digitales es una necesidad imperante para los/as profesionales del trabajo social y la mediación que buscan prosperar en la nueva era tecnológica.

5. El quinto reto a tener en cuenta está relacionado con las innovaciones y mejoras en la formación. No cabe duda de que en la actualidad existe una multitud de programas formativos relacionados con la mediación y el trabajo social. Hay toda una diversidad de másteres, cursos de especialización por ámbitos, etc, donde se incluyen habilidades en tecnología digital y técnicas avanzadas de negociación. Pero tenemos que seguir apostando por una formación continua basada en simulaciones que reflejen escenarios del mundo real para mejorar las habilidades prácticas de los/as profesionales y estudio de casos, porque para enfocar y expandir la innovación en la formación de mediadores/as y trabajadores/as sociales es fundamental diseñar programas formativos que no solo impartan conocimientos teóricos, sino que también fortalezcan las habilidades prácticas y la aplicación en contextos reales donde interconectan mediación y trabajo social.

No podemos olvidar en este reto la supervisión y mentoría continuada. Establecer pro-

gramas de mentoría donde profesionales con experiencia acompañen a profesionales recién formados/as en sus primeros pasos en el campo laboral. Esta mentoría debe incluir sesiones regulares de supervisión, donde se discuten y analizan casos reales. Promover la supervisión como una práctica estándar, no solo para profesionales sin experiencia sino también para profesionales experimentados/as es una forma de garantizar la calidad y la mejora continua de la práctica profesional.

Unido a la supervisión tenemos que tener presente la importancia de las evaluaciones basadas en competencias. Cambiar el enfoque de las evaluaciones de ser puramente teóricas a ser evaluaciones basadas en competencias, donde los/as estudiantes demuestren habilidades prácticas esenciales antes de obtener una certificación.

Es interesante diseñar evaluaciones que requieran la presentación de proyectos de intervención real o simulados, donde se evalúe la capacidad de implementar teorías y técnicas en la práctica, así como, fomentar la investigación-acción invitando tanto a estudiantes como a profesionales a participar en proyectos de investigación-acción, para que no solo aumenten el conocimiento teórico, sino que también permitan explorar nuevas técnicas y métodos en el campo. Así mismo, sería importante establecer colaboraciones con organizaciones y comunidades para que los proyectos de investigación-acción tengan un impacto directo y medible en la sociedad; introducir la necesidad de investigaciones más profundas para evaluar la efectividad de la mediación en distintos contextos del trabajo social, utilizando métricas claras y metodologías científicas;

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

y como no, analizar y evaluar la importancia de la retroalimentación de las comunidades y las personas atendidas para ajustar y mejorar las prácticas de mediación y trabajo social.

Estas estrategias no solo innovarán la formación en mediación y trabajo social, sino que también prepararán a los/as profesionales para enfrentar los desafíos actuales y futuros de manera más efectiva y flexible.

### 5. Él y la profesional del trabajo social y su relación con la mediación

La mediación no es una nueva técnica aplicable a las funciones de los trabajadores/as sociales, sino que es una herramienta más que han venido desarrollando de manera habitual, aportando una visión social a la resolución de conflictos.

El/la trabajador/a social, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, las cuáles en algún momento de su vida, se ven inmersas en un conflicto necesitando la ayuda de una tercera persona neutral para poder llegar a un acuerdo. En estos casos, el/la trabajador/a social como mediador/a es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo entre las partes inmersas en el conflicto.

Ya en el siglo pasado, en la década de los 70 y 80 había trabajadoras sociales como Lisa Parkinson que desarrollaban su labor mediadora sobre todo en aspectos relacionados con los procesos de separación y divorcio. En los años 80, Ana Ruiz Ceborio, trabajadora social, puso en marcha el primer servicio de mediación familiar en Donosti. Poco después se crean centros de mediación don-

de están presentes profesionales del trabajo social en Madrid y Barcelona.

Tengamos en cuenta que el/la trabajador/a social es uno de los perfiles profesionales que gracias a las habilidades, competencias y valores que aporta a la gestión de situaciones conflictivas, especialmente en el ámbito social en defensa de los derechos de las personas sin protección social, ha sabido integrar la mediación en su hacer.

Tal y como apunta Luis Miguel Rondón (2013), en el desiderátum de las leyes autonómicas encontramos que todas las normas donde se hace referencia a profesiones específicas de origen (ya sea en la Ley o en los posteriores Decretos), el trabajo social, aparece tipificado como uno de los colectivos fundamentales, al tener en su curriculum la fuerte base psico-social y jurídica, que se entiende como necesaria para el ejercicio de la mediación. En aquellas que no se hacen referencia expresa, como la ley de Mediación, o la Directiva Europea 2008, se hace de forma implícita, cuando se refiere a títulos universitarios, y a la necesidad de una formación específica y una asociación profesional de referencia.

Recordemos que el trabajo social se recoge en el Libro Blanco la Mediación en Cataluña como función específica de la profesión, con lo cual se intuye que el/la trabajador/a social puede ser considerado/a profesional de la mediación, aunque para ello precisa formación específica, como apunta la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y 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.

A tenor de lo expuesto anteriormente, queda claro que el/la profesional del trabajo social tie-

## A retrospective look at social work in mediation

ne conocimiento de técnicas de comunicación, habilidades básicas de negociación, creatividad y habilidades sociales para trabajar el empoderamiento de las partes enfrentadas, para afrontar un proceso de diálogo, ayudándolas a que se hagan responsables del acuerdo alcanzado.

A su vez, cuenta con valores tales como la objetividad, autoridad, experiencia, empatía, escucha activa, sentido del humor, capacidad para generar nuevas ideas y propuestas, capacidad de síntesis y de realizar diagnósticos y mapeos objetivos del conflicto. Por consiguiente, la mediación y el trabajo social tienen una complementariedad manifiesta.

Alberto José Olalde (2012- 57-59) manifestó: “Ya sea a través de la defensa de los/as ciudadanos/as, de la ayuda al manejo de conflictos en organizaciones, de ayuda a la gente a resolver sus conflictos de forma más eficaz, los/as trabajadores/as sociales están diariamente involucrados/as en la resolución de conflictos. Es un nuevo espacio donde nos sentiremos como si cambiáramos, pero seguiremos tocando la misma pieza musical, ayudando a la ciudadanía a mejorar sus cotas de bienestar, promoviendo la justicia social y la participación activa”.

Por su parte, García-Longoria (2006:276), citado por García-Longoria MP y Sánchez Urios A (2016), apunta una serie de comentarios que nos llevan a la reflexión. Esta autora considera dos acepciones en el concepto de mediación: la mediación como actividad técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica. En el primer caso, la mediación como parte de la intervención social, este tipo de intervención se encuadra en el contexto de una intervención global en los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y

con intervención en los distintos problemas que en él se presentan. Entre las diversas actividades que integran la intervención del trabajo social se situaría la mediación.

En el segundo caso, se trata de la mediación como una forma específica de intervención de un/a profesional con identidad propia, el mediador/a, que interviene en el ámbito del conflicto de las partes y la actuación profesional no pretende otros objetivos.

Así pues, el trabajo social y la mediación poseen puntos de convergencia pero también divergencias que hemos de conocer para saber si el caso en el que se va a intervenir precisa la mediación como actividad técnica integrada en la acción social o bien, la mediación como acción profesional específica.

## 6. Desde mi reflexión personal

Tras más de 25 años dedicada al trabajo social en diversos contextos, he tenido la oportunidad de atender situaciones de gran complejidad y en algunos casos extremas, no solo a nivel personal, sino familiar y comunitario. A su vez, como mediadora profesional durante muchos años también he presenciado situaciones muy difíciles y diversas, sobre todo, a nivel familiar.

Estos escenarios vividos me facilitan poder explicar de primera mano cómo ambas disciplinas son un binomio que puede y debe ir de la mano, cómo ambas se interconectan continuamente y además, cómo han evolucionado a lo largo del tiempo.

He comprobado cómo la mediación me ha ayudado a analizar y mejorar mi percepción del con-

## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

flicto. Ser mediadora no solo ha modificado mi enfoque profesional, sino que también ha tenido un impacto transformador a nivel personal.

La mediación me ha provisto de herramientas que han incrementado mi seguridad a la hora de ayudar a los demás a afrontar un conflicto. Me ha permitido mantener una distancia saludable ante los conflictos; interpretar con mayor acierto las emociones y percepciones involucradas; valorar la importancia de una escucha efectiva; interpretar el lenguaje no verbal; eliminar “ruidos” que se producen en la comunicación y limpiar el lenguaje; interpretar y respetar los silencios; deconstruir el conflicto para construirlo desde una nueva narrativa; centrar el diálogo en lo esencial y descubrir el hilo común en los conflictos que las partes presentan; utilizar el pensamiento lateral en la resolución de conflictos. Además, he desarrollado la habilidad de reformular las narrativas y, en ocasiones, hacer que las partes implicadas las cambien ante mi ‘falta de entendimiento’. Aprendí a no apresurar los procesos, a escuchar mucho, hablar poco, y en ocasiones a no oírlo todo; a cuidar la importancia del espacio físico para crear espacios de diálogo. En definitiva, a usar la caja de herramientas que todo/a profesional de la mediación lleva consigo y aplicar el arte de la mediación.

Por otra parte, mi formación y experiencia como trabajadora social han enriquecido profundamente mi capacidad para realizar mediaciones profesionales. Mi labor de trabajadora social me implica gestionar situaciones complejas y emocionales, donde es esencial mediar entre diferentes partes para alcanzar soluciones óptimas. Esta experiencia me ha proporcionado habilidades únicas y técnicas en la resolución de conflictos, en el diagnóstico del mismo, a la vez que una visión holística y amplia del conflicto. En resumen, mi rol como

trabajadora social ha complementado y fortalecido mi desempeño en la mediación profesional, potenciando mi capacidad para mediar en conflictos.

## 7. Conclusión

La mediación y el trabajo social, disciplinas históricamente entrelazadas, han evolucionado desde sus raíces en las prácticas de caridad y filantropía del siglo XIX hasta su formalización como profesiones modernas.

Ambas disciplinas han respondido a las necesidades cambiantes de la sociedad, adaptándose a contextos locales y expandiéndose globalmente para abordar de manera efectiva las necesidades cambiantes de la sociedad.

A lo largo de las décadas, la sinergia entre la mediación y el trabajo social ha demostrado ser una fuerza transformadora dentro del ámbito social, abordando no solo los conflictos individuales y comunitarios, sino también propiciando un enfoque holístico y empoderador en la resolución de estos. Así, la mediación al igual que el trabajo social, ha evolucionado desde un enfoque asistencialista a uno más empoderador y colaborativo, promoviendo la participación activa de las partes involucradas en el proceso de resolución de conflictos, enriqueciéndose mutuamente de técnicas y corrientes que han permitido avances positivos para ambas. Este avance refleja una mayor comprensión de la autonomía y la capacidad de las personas para resolver sus diferencias de manera constructiva, y a su vez, un compromiso con la justicia social.

Ambas disciplinas han evolucionado, no solo para adaptarse a los cambios en las estructuras sociales y culturales, sino también para aprove-



## A retrospective look at social work in mediation

char los avances tecnológicos que mejoran y expanden sus prácticas.

La integración de la mediación en el trabajo social ha fortalecido el enfoque en el bienestar y la autonomía de las personas, permitiendo a los/as profesionales trabajar no solo en la resolución de conflictos, sino también en su prevención, y en el fomento de la comunicación y la comprensión mutua. Esta colaboración ha enriquecido ambas prácticas, proporcionando a los/as trabajadores/as sociales y mediadores/as herramientas avanzadas y enfoques interdisciplinarios que son esenciales en una sociedad globalizada y diversa.

Al mirar hacia el futuro, es esencial que la mediación y el trabajo social continúen evolucionando juntas, adaptándose a las nuevas realidades tecnológicas y enfrentando desafíos como la polarización social y la diversidad cultural. Esto requerirá una formación continua y especializada, así como una participación activa en la formulación de políticas que reflejen un profundo entendimiento de las necesidades sociales.

En resumen, la combinación de mediación y trabajo social es más que la suma de sus partes. Es un compromiso continuo con la justicia social, la restauración y el empoderamiento individual y comunitario, ofreciendo soluciones sostenibles y justas para los desafíos contemporáneos y futuros, evolucionando de la mano e interconectándose continuamente. Esta alianza no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que también construye una sociedad más equitativa y pacífica, destacando la importancia de una práctica reflexiva y adaptable en el mundo en constante evolución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barsky, Allan Edward (2014). *Conflict Resolution for the Helping Professions*. New York. Oxford University Press. .
- Consejo General del Trabajo Social (2020). Valor añadido del Trabajo Social en Mediación. [www.cgtrabajosocial.es](http://www.cgtrabajosocial.es)
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-80899>
- García-Longoria, María Paz y Sánchez Uríos, Serrano y Antonia. *Trabajo Social y Mediación* (2016). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Generalitat de Catalunya (2011) *Libro Blanco de la Mediación en Catalunya*. Departament de Justicia. Barcelona.
- Gerald D. Monk, John Winslade (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*.
- Lee, Judith A.B (2001). *The Empowerment Approach to Social Work Practice*. Columbia University Press.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. <https://www.boe.es/eli/es/l/2012/07/06/5/con>
- Miguel Rondón, Luis (2013) Mediación social y trabajo social. *Servicios sociales y Política social* Vol. XXX (101), 37-50.
- Novel Martí, Gloria (2010). *Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido*. Ed. Reus.
- Olalde Altarejos, Alberto José (2012). *Mediación y Trabajo Social. Una pareja en construcción*. V Jornada de Trabajo Social: ¿Mediamos o sustituimos? Vitoria. Universidad del País Vasco.
- Payne, Malcolm (2014). *Modern Social Work Theory*. Lyceum Press.
- 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. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2013/12/13/980/con>
- Reamer, Frederic G. (2014). *Ethical Standards in Social Work: A Review of the NASW Code of Ethics*. NASW Press. ISBN 978-0871015310.
- Richmond, Mary Ellen (1917). *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation.



## Una mirada retrospectiva al trabajo social en mediación

Robert A. Baruch. Joseph P. Folger (1996). *Como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Granica.

Rodríguez García, Carmen (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*. Vol XXX, nº 101. Madrid. Consejo General de Trabajo Social.

Rondón, Luis Miguel y García-Longoria, Mari Paz (2012). *Mediación: una propuesta formativa desde la perspectiva del Trabajo Social*. V Jornada de Trabajo Social: ¿Mediamos o sustituimos? Vitoria. Universidad del País Vasco.