

La mediación en el curriculum académico del Trabajo Social

M^a Paz García-Longoria Serrano

Universidad de Murcia

glongori@um.es.

Resumen

La actividad de Mediación ha sido considerada como una de las intervenciones desarrolladas por el Trabajo Social en su actividad profesional tanto en el nivel individual/familiar como en el comunitario, escolar, intercultural o laboral. Se destacará por tanto como la función mediadora ha sido una constante en el desarrollo del trabajo social profesional. La mediación puede introducirse como un instrumento de trabajo para el trabajador social, dentro de la intervención social que realiza o contribuir a una formación especializada en cuyo caso puede convertirse en un mediador. Existen distintas disciplinas con capacidad de especializarse en mediación a través de un postgrado. Una de ellas es el Trabajo Social.

El trabajo pretende, además, realizar una propuesta de desarrollo curricular de la disciplina en el nivel de Grado. El Libro Blanco de la Titulación de Trabajo Social, presentado al Ministerio, incluye la mediación como materia troncal dentro de las distintas intervenciones sociales, así como en la especificación de competencias profesionales. Parece conveniente, por tanto, comenzar a reflexionar sobre cuales serían los contenidos de estas asignaturas en el conjunto de los planes académicos que se vayan realizando para el título de Grado.

Palabras Clave:

Diseño curricular
Mediación
Intervención social
Competencia profesional
Resolución de conflictos

Summary

Mediation activity has been considered as one of the interventions developed by the Social Work activity in the field of individual and familiar level and communitary, scholar, intercultural and labor. We'll remark the mediation action as a constant in the development of the professional social work. Mediation could be introduced as a working tool inside the social intervention or it could contribute to a specialized formation as a Mediator. Several disciplines can reach to be considered to specialize in mediation. Social Work is one of them.

The actual work pretend to propose a proposal of the curricula development of the subject at Bachelor degree. The 'Libro Blanco' presented to Educational Ministry include Mediation as a subject between the social interventions, and also in the social work competences. It's a time for the reflexions about the contents of this material.

1. Introducción: La mediación en el Trabajo Social

En primer lugar me gustaría retomar los conceptos mediación y trabajo social para contextualizar el trabajo que se presenta. Ambos tienen grandes elementos conectados que han creado ciertas interpretaciones contradictorias ¿son todos los trabajadores sociales mediadores?, ¿se trata de dos

profesiones independientes? ¿existen elementos comunes? o ¿son elementos complementarios?.

Desde una perspectiva histórica diversas profesiones han desarrollado métodos para intervenir en conflictos en correspondencia con sus objetivos profesionales y filosofías, que implican un cierto concepto de mediación. Un abogado puede definir la mediación fundamentandola en la ley y en una oferta de servicios de tratamiento eficaz de conflictos. Creen que se trata de un acuerdo legal. Un terapeuta familiar, sin embargo, puede centrarse en una aspecto diferente de la mediación: la reorganización de los sistemas de relaciones. Para él, el reestablecimiento de la comunicación, la comprensión mutua y la conciliación de las relaciones pueden ser sus objetivos. El trabajo social puede centrar su atención en una comprensión distinta de la mediación: Los aspectos relevantes pueden ser: la independencia, la resolución de conflictos de forma autónoma y subrayar la necesidad del cambio.

Algunos autores consideran que los trabajadores sociales somos mediadores porque la faceta de mediación ha estado implícita en sus funciones. Sin embargo esta afirmación puede ser objeto de matización, y, como señalaron Berasaluze y Olalde en 2004, estar hablando de algo diferente. “Entre las funciones propias del trabajo social se encuentra la función mediadora, función vagamente definida pero históricamente utilizada en el ejercicio profesional. Dicha ambigüedad conceptual conduce inexorablemente a la diversidad interpretativa influyendo directamente en la calidad y eficacia de nuestra acción, de ahí el interés por analizar y clarificar la misma. El desarrollo de la función mediadora a nivel informal en el trabajo social viene a referir situaciones de intermediación o incluso arbitraje. La utilización de técnicas como la escucha activa, la empatía, la reformulación o el parafraseo, propias de la mediación, han sido un gran recurso para nuestro quehacer diario (del trabajador social), sin necesidad de integrarlas en procesos de mediación dirigidos a la transformación de conflictos. Para ejercer esa función intermediadora, es suficiente la formación que se recibe en la diplomatura, donde se abordan los aprendizajes relativos a las habilidades sociales de comunicación y las técnicas básicas de negociación en situaciones problema”.

Esta propuesta pretende que el Trabajo Social cuando incluye la Mediación entre sus funciones, lo que en realidad está haciendo es aplicar los conocimientos propios de la disciplina relativos a la comunicación.

En opinión de Boadas y Cascudo, (2000, pag 155) “no vamos a defender posturas que pretendan reconocernos a los trabajadores sociales como profesionales que a lo largo de nuestra práctica cotidiana hemos llevado en alguna que otra ocasión la tarea de mediadores. Es posible que sea cierto, pero también que estemos hablando de pseudomediaciones. Si que resulta cierto que la formación universitaria que recibe el estudiante que se prepara para ejercer como trabajador social le facilita la preparación específica para este nuevo rol”. Esta propuesta coincide con la anterior en el sentido de situar las actuaciones mediadoras del trabajador social como algo diferente del concepto de Mediación

En mi opinión, la diferenciación entre ambos perfiles: Trabajador Social y mediador se sitúan en el plano de la finalidad que persiguen. En este sentido podemos considerar dos acepciones en el concepto de mediación¹: La mediación como actividad y 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 pretende una forma de intervención vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas. La intervención es un concepto relacionado con ciertas acciones realizadas para ayudar a los sistemas-cliente a conseguir sus objetivos. La metodología de intervención incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que pone en práctica para la resolución del problema. Este tipo de mediación se encuadra, pues, 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 sitúa, por tanto, la mediación (Teare y Mcpheeters, 1970; Jhonson, 1992; Mayer 1995, Germain y Gitterman, 1996). La mediación ha estado presente en el rol del trabajador social en cuanto que trata de identificar

¹ Esta propuesta se encuentra ya incluida junto a Sanchez Urios en el V Congreso de Escuelas de Huelva

las fuentes del conflicto no solo entre conflictos interpersonales sino en los conflictos entre el cliente y las organizaciones de su entorno. Como señalan Boadas y Cascudo (2000) la intervención del trabajo social ha resultado ser un elemento catalizador que ha facilitado el restablecimiento de nexos de comunicación y colaboración entre las partes.

En el segundo caso se trata de la mediación como una forma específica de intervención de un profesional, el mediador, que no trata ningún otro problema de los sistemas con los que actúa, distinto de aquel conflicto que presentan las partes y cuya intervención centra exclusivamente la atención del profesional. Se trata, pues, de intervenir exclusivamente en el ámbito del conflicto entre partes y la actuación profesional no pretende otros objetivos, de forma que si la situación deriva hacia otras actuaciones que no sean exclusivamente trabajar sobre el conflicto, el profesional dejará de actuar y derivará a las partes hacia otros servicios. El mediador, en primer lugar, tiene que asegurarse que lo que los sistemas desean es tratar ese conflicto y no otros asuntos. Por ejemplo en el caso de separación y divorcio, el mediador tendrá que estar seguro de que los cónyuges desean separarse y no plantear un escenario de enfrentamiento emocional entre ambos o, incluso la posibilidad de una reconciliación de la pareja.

De esta forma, en países donde la Mediación viene siendo una práctica habitual, ha sido utilizada esta conceptualización de la Mediación como una profesión específica en la resolución de conflictos, encuadrados en diferentes ámbitos. Los ámbitos más destacados en el uso de la mediación son: el familiar, justicia-menores, escolar, en salud o en el ámbito intercultural. Si embargo otros ámbitos van emergiendo en este escenario como los conflictos comunitarios, medioambientales o de consumo, entre otros. Se trata, pues de una especialización, y del desarrollo de un rol diferenciado.

En el *ámbito de la familia*, los aspectos mas destacados en los que se ha desarrollado la mediación de una forma independiente se refieren, sobretodo, a la mediación en protección de menores y a la mediación en separación y divorcio. El sistema de protección social de menores se dirige a la salvaguarda

de los niños y del maltrato infantil. Generalmente se incluyen como partes a los padres y a la institución de protección, aunque también pueden incluirse al niño, a los padres adoptivos y trabajadores sociales ajenos a la institución. Las cuestiones que deben ser abordadas en las sesiones de mediación se refieren a los tipos de servicios que deben ser obtenidos, las condiciones que deben darse antes de que el niño pueda volver a la casa, alternativas de atención al niño, los términos en que pueden producirse las visitas de los padres, formas de respuestas no violentas a los conflictos familiares, así como la negociación de la finalización voluntaria de los derechos paternos con vistas a la adopción. Puede ser utilizada en los casos en que un menor no se encuentre en riesgo inmediato de maltrato, cuando se pretende el interés del menor, cuando está basada en un voluntario acuerdo de las partes para negociar, cuando las partes están capacitadas psíquica o legalmente para tomar decisiones por sí mismos y cuando no está pendiente una pena por las cuestiones que han de ser tratadas en la mediación.

En el caso de la mediación familiar en la separación y divorcio, se trata de la intervención de una persona neutral para apoyar la toma de decisiones respecto al proceso de separación y divorcio. Las cuestiones generales se relacionan con la forma de comunicar a los hijos la separación, decidir quien debe tener la custodia de los hijos, pactar el régimen de visitas, de alimentos o de pensión compensatoria, decidir de que forma se lleva a cabo la liquidación del régimen económico y revisar y actualizar los pactos hechos tiempo atrás.

En el *ámbito de la Justicia*, aunque se puede intervenir con jóvenes delincuentes tanto desde fuera como desde dentro del sistema judicial, es formando parte de los equipos multiprofesionales de los juzgados en donde más se practica la actividad mediadora en los procesos de reparación. La idea básica es la reparación o restitución del delito, en consonancia con el principio de desjudicialización para evitar el proceso penal y el estigma que conlleva. En el caso de un conflicto de índole penal, la mediación consistiría en la búsqueda, con la intervención de un tercero, de una solución libremente negociada entre las partes de un conflicto nacido de una infracción penal. En este ámbito, la mediación tiende, por lo general, a una conciliación extrajudicial entre el autor de

la infracción y la víctima en el marco de un encuentro, a una despenalización y a lograr una reparación libremente consentida por ambas partes.

Algunas de las cuestiones en las que se interviene en el *ámbito escolar* sirven como actividad mediadora entre la familia y la escuela. En temas relativos al absentismo escolar, en conflictos disciplinarios, entre familias inmigrantes y minorías étnicas, en la resolución de conflictos entre alumnos y profesorado o entre los propios alumnos. Si consideramos el espacio escolar como un espacio con consistencia propia, tanto desde el punto de vista espacial como ideológico, la violencia en cada centro escolar no se explica de forma exclusiva, ni por el origen social de los alumnos, ni por el emplazamiento geográfico, ni por el solo hecho de ser un centro público o privado. Centros comparables por sus características no conocen las mismas formas ni los mismos grados de violencia, debido sobre todo a que los centros tienen la capacidad de crear su propio clima de convivencia. Así mismo, el centro escolar es un marco en el que las relaciones personales pueden llegar a ser emocional y afectivamente muy complejas. Sus efectos se plasman, a su vez, en: a) conflictos de relación entre el alumnado, y entre éstos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia...), b) conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo), c) conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad...) y d) conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos o el mobiliario).

La introducción de programas de mediación escolar, incluyendo la mediación entre iguales donde los mediadores son alumnos ayuda a los alumnos a analizar y resolver sus problemas desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos, intereses y posiciones de los demás. Hay que añadir también lo que muchos autores señalan, y es que la mediación escolar se convierte en un medio de prevención que limita el incremento y desarrollo de problemas de disciplina.

En el *ámbito de la salud* (seguimos a Munuera, 2000), los asuntos tratados en Mediación se relacionan con conflictos al decidir sobre el tratamiento a seguir (paciente terminal, testamento vital, donación de órganos,

consentimiento informado, situaciones críticas, decisiones genéticas, clonaciones...). Estos conflictos los podemos encontrar entre los médicos y las familias las decisiones en el final de la vida crean situaciones cambiantes y difíciles emocionalmente. Las familias pueden sentirse aisladas, incomprendidas, o abandonadas y comienzan a dudar que el cometido del equipo de cuidados médicos contribuya al bienestar del paciente. Se hace necesario crear un espíritu de cooperación que consiga metas que transforman la frustración y el dolor del enfermo y familia, en satisfacción por mejorar calidad de atención y del tratamiento recibido una vez comprendido el proceso. En la unidad de cuidados intensivos, ocurren muchos conflictos, el paciente está incapacitado frecuentemente debido a su enfermedad y entonces la toma de decisiones ética y legalmente pasa a sus representantes. Plantea la necesidad de acuerdos en determinadas intervenciones médicas y legales. Finalmente, las preferencias de un paciente que está consciente merecen mucho más respeto que los juicios de los allegados, abriendo la puerta a los médicos para cuestionar si las decisiones de los allegados reflejan los puntos de vista o intereses del paciente. Se hace necesario la comprensión por parte de la familia de las razones y necesidades del enfermo. Los conflictos de relación con el paciente y familiares. Eliminar malentendidos, favorecer la coordinación entre profesionales y especialidades hace más eficaz las intervenciones médicas y los resultados de las mismas lo cual contribuye a la mayor satisfacción del profesional: Diagnóstico precoz, intervenciones adecuadas, traslados, ingresos, tratamientos así como errores o negligencias en la praxis profesional. La responsabilidad que puede ser objeto de consideración de mediación es una responsabilidad basada en el actuar del profesional (responsabilidad subjetiva) y no en aspectos ajenos a esa intencionalidad en el actuar que solo entran en juego en los supuestos en los que más bien se esté enjuiciando el mal o deficiente funcionamiento del servicio sanitario concreto (responsabilidad de carácter objetivo).

En el *ámbito intercultural* se señala como una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento

de las partes, la comunicación efectiva y la comprensión mutua, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales e instituciones etnoculturalmente diferenciados. No se trata por tanto de un problema estadístico en función del número de inmigrantes de una sociedad, sino que atañe a la convivencia y al conflicto cultural. En este sentido la acción intercultural reside en que la diversidad cultural no se convierta en un obstáculo para la interacción social.: La percepción diferencial del espacio y del tiempo, diferencias en la estructura del grupo familiar sobre todo en lo que afecta al rol de la mujer y la concepción de las relaciones padres-hijos, los tipos de sociabilidad y la relación de ayuda por diferentes nociones del significado de necesidad, solidaridad o atención.

En cualquiera de los dos enfoques en que hemos conceptualizado la mediación, podemos considerar la mediación como una técnica, una actividad y una cultura de intervención social para tratar de llegar a acuerdos y mejorar la calidad de vida de los individuos, y que puede ser utilizada por el trabajador social tanto en su práctica profesional, como de forma más específica para lo cual se requerirá de una formación posterior (postgrado) especializada en la intervención de los distintos ámbitos en que se desenvuelve la resolución de conflictos. Por ello, en este trabajo, consideramos la mediación importante en la formación del trabajador social, tanto si se considera como una forma de intervención dentro de un contexto global como si se realiza específicamente de forma independiente. Consideramos la mediación como un reto para el trabajo social tanto de especialización para su práctica profesional como para la realización de una formación de postgrado que le especialice como mediador y pueda entrar en condiciones muy favorables en esta oferta de nuevos puestos de trabajo que se están abriendo camino en España. En este sentido no se puede perder la oportunidad de aprovechar todo el bagaje de conocimientos y habilidades que el trabajo social ha aportado en su función mediadora ni tampoco perder el carro de la nueva formación que se está gestando tanto en España como en el resto de Europa en donde el trabajo

social sería uno de los títulos que accederían a tal especialización de postgrado.

2. Perspectivas de aplicación de la mediación

La mediación se encuentra en Europa en un momento de incipiente desarrollo, pero de un futuro esperanzador. En esta perspectiva de crecimiento encontramos algunas referencias de orden normativo, como:

- a) La proposición de Directiva de la EU, Bruselas de 22.10.2004 que puede ser consultada en la página :

http://europa.eu.int/eur-ex/es/com/pdf/2004/com2004_0718es01.pdf.

- b) La Recomendación núm. R(99)19, sobre mediación en el ámbito penal, adoptada por el Comité de Ministros, el 15 de setiembre de 1999.
- c) La Decisión marco (2001/220/JAI) del Consejo de la Unión Europea, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso.

En el ámbito del Estado español, la Ley Orgánica 7/2000 de 22 de diciembre de modificación de la ley Orgánica 10/1995, del Código Penal y el Reglamento de 30 de Julio de 2004 se destaca como funciones del Equipo Técnico (cap. II art. 4, punto 1) “prestar asistencia profesional desde el momento de la atención y realizar las funciones de Mediación entre el menor y la víctima o perjudicado”. Y en su artículo 5, apartado e, se pone de manifiesto que “ si la víctima se mostrase conforme a participar en mediación, el equipo técnico citará a ambos a un encuentro para concretar los acuerdos de conciliación o reparación”. De la misma forma el Capítulo III, Sección 1ª, art. 8, apartado 7 y artículo 15 se hace especial mención de la “revisión de la medida de conciliación y a la mediación”

En el ámbito autonómico diversas CCAA empezaron a legislar sobre Mediación dando respuesta a la Recomendación de la Unión Europea mencionada. De esta forma hay ya cinco leyes de Mediación en vigor:

- Ley 1/2001 de 15 de marzo de Mediación Familiar de la Generalitat de Cataluña

- Ley 4/2001 de 31 de mayo de la Xunta de Galicia reguladora de la Mediación Familiar
- Ley 7/2001 de 26 de noviembre reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana
- Ley 15 /2003 de 8 de abril (modificada por ley 3/2005 de 23 de junio) de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 4/2005 de 25 de Mayo del Servicio Social Especializado en Mediación Familiar de Castilla-La Mancha (Diario oficial de Castilla la Mancha de 3 de junio 2005)

Además de las leyes ya publicadas y en vigor actualmente, se encuentran en proceso de trámite las leyes de Mediación de la Comunidad Autónoma de Madrid y la Ley de Mediación de la Comunidad Andaluza. Es por tanto obvio el desarrollo reciente, pero muy activo, que se está produciendo en materia de regulación de servicios de mediación y de las posibilidades profesionales que implica para las personas especializadas y formadas en esta materia.

Igualmente en el ámbito autonómico está en fase de aprobación un Decreto de la Generalitat de Cataluña sobre Mediación Escolar. En un momento de preocupación por el incremento de la violencia en las aulas y los casos de acoso escolar (o bullying), el proyecto de decreto aborda los conflictos de convivencia en los centros a partir de la mediación y no de la sanción. Como paso previo, durante el curso que ahora se acaba, Educación ha puesto en marcha en 20 centros de primaria y varios concertados el programa Convivencia y Mediación, que ya funcionaba en más de un centenar de institutos de secundaria (IES). Para el curso próximo se prevé extender a más centros. En el proyecto de decreto, se define la mediación como "método de resolución de conflictos mediante la intervención de una tercera persona, con formación específica e imparcial, con el objetivo de ayudar a las partes a obtener por ellas mismas un acuerdo satisfactorio". La mediación, que no será un paso obligatorio en la resolución de problemas, podrá utilizarse "como estrategia preventiva en la gestión de conflictos entre miembros de la comunidad escolar, que no están necesariamente tipificados como conductas

contrarias o gravemente perjudiciales para la convivencia del centro". También podrá ofrecerse como estrategia de reconciliación, tras la aplicación de una medida correctora o una sanción, para restablecer la confianza entre los protagonistas del conflicto y dar respuestas para evitar otras situaciones problemáticas.

En los últimos años se está asistiendo, igualmente, a un gran impulso profesional de la mediación desde instancias administrativas de la Política Social. Encontramos, por ejemplo, las Subvenciones de la Dirección General de Familias y la Infancia.

De reciente creación, se ha incluido en los presupuestos del Estado un Crédito para Programas de Apoyo a familias en situaciones especiales mediante convenios-programa con Comunidades Autónomas, por un importe de 12.702.030 €, incluido en la aplicación presupuestaria 19.04.313O.454.01. Programa 3 de Orientación y/o Mediación Familiar, con una dotación de 2.439.573,64 euros. El objetivo de este programa es prevenir y atender las problemáticas generadas por los procesos de conflictividad familiar, por las situaciones que impliquen un riesgo de ruptura de la familia, o por las situaciones en las que la pareja haya decidido separarse, primando en todo caso el interés superior de los menores. Asimismo, también se atenderán las problemáticas surgidas en relación con el cumplimiento del régimen de visitas de los hijos establecido para los supuestos de separación o divorcio de sus progenitores, bien como consecuencia de derivación judicial, bien por indicación de los Servicios Sociales o bien por propia iniciativa de los afectados. El programa se instrumentará a través de la creación o mantenimiento de Servicios de Orientación y/o Mediación Familiar, así como de aquellos servicios que faciliten el régimen de visitas. El eje principal de intervención será la familia como sistema de relaciones interpersonales entre sus integrantes y núcleo fundamental de su desarrollo personal.

A estos efectos, señala la norma, la orientación psicosocial se referirá tanto a las crisis conyugales, como a los conflictos intergeneracionales, con el fin de prevenir situaciones de riesgo que desemboquen en un deterioro de la convivencia familiar y/o desintegración familiar. Asimismo, se entenderá como

Mediación Familiar para las situaciones de ruptura de la pareja, además de la que pueda promoverse en otros supuestos de conflictividad familiar, la técnica de resolver conflictos donde las partes cuentan con la ayuda de una persona imparcial (mediador familiar) que diseña un proceso para que éstas puedan dialogar, proporcionándoles aquellas habilidades que les capaciten para tomar sus propias decisiones acerca de cómo organizar su vida futura y cómo ejercer conjuntamente sus funciones y responsabilidades parentales después de la ruptura como pareja, primando en todo el proceso el interés de los menores. No se contemplarán en este programa las intervenciones que deban realizarse en cumplimiento de decisiones judiciales.²

3. La Mediación en el Título de Grado de Trabajo Social.

En los últimos años se ha asistido a una multiplicación de las ofertas de formación en Mediación por parte de organismos privados o públicos en todos los países europeos, lo que tendería a demostrar que existe una demanda en la materia. Es cierto que la institucionalización de la mediación a través de los textos legislativos que han sido publicados en diferentes países ha acelerado el fenómeno con la incorporación de nuevos actores en el campo de la mediación tales como los abogados, los notarios, los mediadores interculturales etc. En referencia a esta evolución la cuestión de la formación está a punto de convertirse en un reto no solo económico sino también de control de esta nueva función que constituye la mediación.

En el contexto europeo se asiste también a tentativas de estructuración de la formación en la mediación con la iniciativa del Foro Europeo de los organismos de formación en materia familiar con la creación de un Master Europeo en Mediación dirigido por el IUKB con la colaboración de universidades Europeas. Estas iniciativas pueden promover un modelo europeo de mediación basado en el respeto de las identidades culturales con un modo consensuado de gestión de conflictos.

² Para mayor información consultar la página:

Vamos a centrarnos, en este momento, en la estructura de la materia de mediación integrada en los títulos de grado de trabajo social. Boadas y Cascudo(op.cit) justifican la inclusión de la mediación en la formación en los planes de estudio por el propio perfil del trabajador social que se adecúa, señalan, a las del mediador centrados ambos en el manejo de la comunicación. Citan las autoras a Verдум (1999: 120) “la consideración y aceptación de la mediación ya sea familiar, comunitaria o judicial, como una posible área de especialización del trabajo social supondrá que las universidades incorporen esa materia en sus planes de estudios, de modo que se faciliten los instrumentos teórico-prácticos para formar buenos mediadores”. De esta forma el Libro Blanco señala la mediación como una de las funciones del trabajo social “ En la función de mediación el Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo”.

En el mismo documento se destaca la competencia específica de la mediación (11) como “Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos”, dentro de la competencia de Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios y promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar las condiciones de vida. Señala el documento que trabajar con el sistema cliente de cara a prevenir las situaciones de crisis y para hacer frente a los problemas y conflictos. Mediar y negociar cuando las personas tienen puntos de vista diferentes.

Con objeto de centrar la propuesta me referiré a algunos aspectos que pueden orientar el debate: la situación de la materia en los Planes de Estudios de Grado, sus objetivos, las competencias a adquirir, los contenidos así como la propuesta de asignación de créditos ECTS

3.1 Situación de la materia de mediación

La mediación debe situarse en el contexto de las estrategias en que se concreta la intervención del trabajo social para la resolución de problemas. Es por ello que el Libro Blanco de la Titulación de Trabajo Social encuadra la propuesta de materias:

LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL, que incluye:

El trabajo social individual, familiar, grupal, comunitario. Desarrollo local. Intervención en redes sociales y organizaciones. Estrategias de intervención: los recursos sociales, la acción de soporte, **la mediación**, la intervención en crisis, la movilización social. Diseño e implementación de proyectos. Planificación, evaluación y supervisión. Intervención social en áreas de bienestar social.

La mediación puede estar, por tanto, situada dentro de las distintas estrategias de intervención que desarrolla el trabajo social para el cumplimiento de su finalidad. Convendría, pues, que el alumno hubiera obtenido previamente unos conocimientos que le introduzcan en la materia de trabajo social. Para poder intervenir el alumno debe disponer de unas bases sólidas en materias humanísticas y también en materias de análisis de la realidad social. Consideramos que la materia de Mediación debería estar situada en un segundo o tercer año.

3.2. Objetivos de la materia de mediación

Podemos destacar los siguientes objetivos para la materia de mediación en el título de grado de trabajo social:

- Resignificar el conflicto como un factor social constructivo y necesario para el desarrollo de las sociedades
- Dignificar al hombre, sus valores y principios como actores en la solución de sus conflictos
- Rescatar la riqueza de los medios, técnicas y procedimientos propios expresados por los sujetos en la solución de sus conflictos acorde con su identidad cultural.
- Aportar herramientas reales y realizables en la construcción de la paz
- Adquirir competencias para el manejo de la mediación

3.3. Competencias a adquirir por los estudiantes de la materia de mediación

Las competencias que el estudiante de Trabajo social debe adquirir son las siguientes:

1ª competencia: comprende qué es el conflicto:

- Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano.
- Analiza y valora el conflicto desde una dimensión histórica, económico, política, antropológica, sociológica, psicológica, etc.
- Diseña y elabora hipótesis sobre el conflicto, la naturaleza, los sujetos, el entorno con el fin de construir una estrategia adecuada y pertinente de mediación.
- Distingue las clases de conflicto tanto por su naturaleza como por el grado de división en el que se encuentra.
- Dimensiona el conflicto como fuente de nuevas relaciones, de reconstrucción de capital social y tejido humano global.
- Profundiza e investiga sobre el conflicto.

2ª Competencia: identifica los sujetos en conflicto y su entorno:

- Dignifica la participación de los sujetos del conflicto como actores de una cultura de entendimiento y tolerancia.
- Identifica los intereses de los sujetos involucrados en el conflicto como legítimos y las circunstancias internas y externas que lo rodean.
- Respeta su entorno cultural, sus métodos, su educación, intereses y gustos en la solución pacífica de un conflicto.
- Responsabiliza y corresponsabiliza cuidadosamente a los sujetos sobre papel autónomo y autogestor en la satisfacción de sus necesidades y ejercicio de sus derechos a través de la solución pacífica y mediada de sus conflictos.
- Impulsa la solución de los conflictos procurando el disfrute de los derechos sociales de las partes y la satisfacción de sus necesidades.
- Colabora en la construcción de tejido social.

- Asume la mediación como un proceso horizontal y voluntario en el que las partes son iguales y sus intereses totalmente respetables.

3ª competencia: conoce la mediación – su naturaleza y técnica

- Conoce la figura de la mediación, su naturaleza y técnica.
- Critica constructivamente las deficiencias del orden jurídico vigente para solucionar conflictos y aporta soluciones.
- Esboza las posibles consecuencias jurídicas que un conflicto pueda tener hacia el futuro y previene sus efectos.
- Interpreta las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto.
- Discierne la causa del conflicto y la enfoca prudentemente simplificando su solución.
- Centra sus capacidades en la custodia del procedimiento, la reconstrucción de relaciones, el respeto por los medios, la sostenibilidad de las decisiones.
- Reconoce la mediación como una nueva forma de regulación social.
- Investiga sobre los métodos y procedimientos más idóneos para conducir a las partes a una solución mediada.
- Se documenta sobre las experiencias exitosas nacional e internacionalmente.

4ª Competencia: Fomenta la comunicación y la negociación entre las partes.

- Desmaterializa el conflicto para privilegiar el reencuentro, la identidad cultural, el dialogo, la equidad, el contenido del procedimiento, la palabra comprometida.
- Legitima los medios, las partes, la solución acordada e informa con claridad su rol dentro del conflicto.
- Es observador, prudente, sereno, justo, fuerte, neutral, respetuoso, autocontrolado, ético, honesto, con pensamiento crítico e innovador.
- Guarda la confidencialidad de la información.
- Mantiene las redes de apoyo e intercambio de información.

- Posee un perfil multicultural, Inter.- y transdisciplinario.
- Investiga elaborando tablas de concordancia y discordancia entre diferentes resultados e información proveniente de los conflictos y de la mediación.
- Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objetivo ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde con sus intereses.
- Sostiene su experiencia en el estudio de la mediación, sus temáticas, resultados, procedimientos, etc.
- Diseña estrategias de comunicación, ayudas didácticas de entendimiento.
- Se inculciza con el conflicto, las partes, el procedimiento, las soluciones.

3.4. Contenidos de la materia en el nivel de grado y créditos ECTS

Los contenidos deben hacer referencia a los siguientes módulos

- Conceptos: Mediación y trabajo social: La mediación en la intervención social. La mediación como cultura. La mediación formal e informal
- Análisis del conflicto social en la intervención profesional del Trabajo Social.
- La mediación como sistema de regulación de conflictos.
- Aplicaciones específicas de la Mediación en la intervención del trabajo social.
- El proceso de la mediación
- Iniciación a las técnicas de la Mediación.

La materia requiere de un número mínimo de créditos. Se proponen 5 créditos ECTS, que, en principio, supondría un total de 125 horas de formación distribuidas de la siguiente forma:

- 42 horas presenciales en donde se desarrollará tanto las clases presenciales teóricas como las clases prácticas en grupo, dramatizaciones etc. dentro de una metodología participativa

- 83 horas de trabajo del alumno que incluye: trabajos individuales, lecturas de bibliografía

4. Bibliografía

- Berasaluze, A y Olalde, A.J. (2004). Como mediamos en Trabajo Social. X Congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria
- Boadas, B y Cascudo C.T (2000). Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores
- García Villaluenga, L (2000). El trabajo social y los nuevos espacios para la mediación: encuentros después de la adopción. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores
- García-Longoria, M.P. y Conesa, M.B. (2000). El trabajo social y la mediación: estudio exploratorio sobre el nivel de conocimiento de la comunidad sobre la mediación familiar. *En Trabajo Social, compromiso y equilibrio. IX Congreso de Diplomados en Trabajo Social*. Santiago de Compostela
- García-Longoria M.P. (2000) La mediación como forma de intervención en trabajo social en *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores
- García-Longoria, M.P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en la escuela. En *Alternativas* , 10 (319-327)
- García-Longoria, M.P. y Sanchez A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. 5º Congreso de Escuelas de Trabajo Social de Huelva.
- Germain, C. y Gitterman, A. (1996)(2ªed). *The life model of social Work*. Nueva York: Columbia University Press.
- Ianitelli, S (2000). La mediación en la formación. La intervención a través de nuevos significados. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores
- Jhonson, L. (1992). *Social Work Practice: A generalist approach*. Massachusetts: Allyn and Bacon (4ªed.).

- Mayer, B. S. (1995). Conflict resolution. En *Encyclopedia of Social Work*. Washington. NASW. Press.
- Menendez Cuenca., M.A. (2000). La medición en la formación del trabajo social. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores
- Munuera, P. (2000). *Mediación en Salud*. Apuntes del Curso de Especialista en Mediación Social. Universidad de Murcia. No publicado.
- Teare, R. J. y Mc Pheeters, H.L (1970). *Manpower utilization in Social Welfare*. Atlanta: Southem Regional Education Board.
- Vazquez Aguado, O (2000). La mediación intercultural y la formación en el trabajo social. *En Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías*. Barcelona: Mira Editores