

# Importancia de la Mediación en la intervención de Trabajo Social

<sup>1</sup>Ada Priscila del Cid García

## Resumen

Los problemas y desacuerdos son propios del ser humano, dando lugar a conflictos de comunicación y convivencia cotidiana. Los conflictos se manifiestan y agudizan en la población en condiciones de pobreza y exclusión social. Este trabajo aborda el tema de la mediación y su importancia en la intervención del Trabajo Social, tomando en cuenta que la profesión se desarrolla facilitando y acompañando procesos de desarrollo con personas, grupos y comunidades excluidas del bienestar y desarrollo.

### **Palabras clave**

Conflicto, mediación, intervención, Trabajo Social

### **Abstract**

The problems and disagreements are own of human, causing conflicts for a good communication of normal life. The conflict is manifest and intensified in population in conditions of poverty and social exclusion. This paper is about mediation and the importance for social work intervention, because this profession facilitates development processes with persons, groups and excluded communities' welfare and development.

### **Key words**

Conflict, Mediation, intervention, Social Work

---

<sup>1</sup> Licenciada en Trabajo Social, Magister en Docencia Universitaria, con cierre de estudios de Doctorado en Investigación Social, Investigadora del Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## Presentación

Las desavenencias son inherentes al ser humano, dando origen a conflictos y obstáculos en la comunicación y convivencia cotidiana, que de no ser abordados de forma acertada, pueden derivar en crisis y en la imposibilidad de resolverlos o generando discordias mayores. El panorama problemático y conflictivo, se manifiesta con más frecuencia, en contextos donde las necesidades y carencias de la población mayoritaria, se ven agudizadas por las condiciones de pobreza y exclusión social. Las condiciones estructurales que determinan esta situación, no fomentan la solidaridad comunitaria, sino más bien imponen la ideología del consumismo y el progreso individual.

En este entorno problemático, es donde el Trabajo Social interviene de forma cotidiana, en contacto directo con el ámbito familiar y comunitario. Por ello se considera importante, el que a nivel profesional se cuente con el soporte teórico práctico de la mediación para facilitar de forma certera procesos de aprendizaje, para que en participación familiar y comunidad, se construyan relaciones armónicas de convivencia social, sabiendo cómo afrontar los problemas y prevenir los conflictos que tanto deterioran las relaciones sociales y que limitan su desarrollo.

En el presente número de la Revista del IIETS, que se refiere a la temática de Conflictividad y movimientos sociales, se consideró oportuno incursionar en el tema de la mediación y su relación con la profesión de Trabajo Social. En este artículo, se presenta un esbozo temático del conflicto y la mediación, haciendo énfasis en la importancia de la aplicación de esta última para la intervención profesional de Trabajo Social.

Se ha interpretado que la mediación es aplicable casi exclusivamente a la teoría tradicional del conflicto y se ha relacionado estrechamente con este, específicamente en lo concerniente a los procesos de paz derivados de los conflictos armados en diferentes países. En la actualidad, en el campo del Trabajo Social, la mediación puede utilizarse no solo como para resolución de conflictos que han llegado a situaciones críticas, sino que es útil también para tratar o prevenir diferencias de criterios, incompatibilidad de opiniones, problemas en la comunicación o diferencias de intereses en las instancias individual, familiar y comunitaria.

El conflicto, visto desde lo social, puede ser provocado por la agudización de la problemática de origen estructural: el hambre, la desnutrición, maltrato de niños, mujeres, trabajo infantil entre otros tipos de exclusión social por clase, diversidad sexual, etnia o género. Esta gama de carencias, provoca a su vez otros conflictos, en los que la profesión de Trabajo Social enfrenta de forma frecuente derivados del irrespeto a los derechos humanos de las personas que atiende: derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

El concepto de conflicto, históricamente se ha abordado dependiendo de la disciplina que se estudie. Asimismo se ha interpretado también como conflicto a las diferencias, incompatibilidades o desavenencias que provocan problemas de comunicación pero que en realidad no han llegado a la situación límite de conflicto o crisis que genera mayores repercusiones. Se considera que el conflicto se aborda de manera tan amplia que no se dimensiona tal cual es: una situación crítica que raya en el límite provocando crisis de cualquier orden.

En el campo del Trabajo Social, a menudo se enfrentan diferentes situaciones, que sin llegar a situaciones límite, si son susceptibles de orientación, apoyo y asesoría, abordando problemas individuales, familiares, grupales y comunales que sin apoyo profesional sí podrían rayar en lo conflictivo.

Fernández (2011) tiene interesantes reflexiones, tales como, que el conflicto es un proceso posterior a la presencia del problema. El conflicto y el problema son categorías conceptuales tratados como sinónimos cuando se actúa en lo comunitario. Si bien la presencia de una situación problemática no necesariamente genera inmediatamente un conflicto, va promoviendo una acumulación de sentimientos que tarde o temprano generaran conflicto. Desde el enfoque de la Gestión del Desarrollo, categorizar los problemas es básico para identificar problemas y pre visualizar el conflicto que afectaría el proceso de relacionamiento comunitario y los procesos de cambio y transformación social. La aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito comunitario facilitara estas transformaciones para los sujetos y actores para la construcción de ciudadanía en convivencia pacífica.

En el aporte anterior, se evidencia que la resolución de conflictos mediante métodos alternativos, no se da necesariamente para mantener o regular o ajustar las relaciones sociales, sino que en este caso mediante la mediación, se aspira no solo a la resolución de desacuerdos comunitarios, también se trataría de generar de procesos aleccionadores generados por el mismo conflicto o desavenencia, para la construcción de ciudadanía y gestión de demandas de la población.

Fisas (2013) se refiere al conflicto como:

Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas. (p.3)

El mismo autor (2013) plantea que el resultado del conflicto es un proceso continuo, no una ruptura, resumible en tres palabras que definen esta evolución en la forma de acercarse a los conflictos: resolución, gestión y transformación que se definen así:

Resolución de conflictos. Este concepto indica la necesidad de entender cómo el conflicto empieza y termina, y busca una diferencia de intereses de los actores.

Gestión de conflictos. Es un concepto que reconoce que el conflicto no puede resolverse en el sentido de librarse de él, y que pone el acento en limitar las consecuencias destructivas del conflicto. Intenta realinear las divergencias.

Transformación de conflictos. El acento en la naturaleza dialéctica del conflicto. El conflicto social es un fenómeno de la creación humana que forma parte natural de las relaciones humanas. (p.2)

El enfoque de la transformación del conflicto aborda el conflicto como punto dinámico de partida que se incline, ya sea hacia la vía destructiva o para construir y reconstruir la realidad mediante relaciones humanas transformadoras y positivas.

Siguiendo a Fisas (2013) refiere que pueden darse diferentes reacciones al conflicto en relación a: Superación, negación, evasión, acomodación, arrogancia y agresividad. Por lo que el proceso del conflicto se determinará por el reconocimiento y al cambio de actitud que se tenga frente a él y considerar algunos factores que deben ser sujetos de cambio en torno a cómo abordar el conflicto: actitudes, contextos, poderes, formas de comunicar, modelos culturales, estructuras de dominio, etc.

De acuerdo con el autor, de no haber disposición y cambio de actitud al conflicto es posible que en lugar de resolverse, este se agrave, por lo que dependerá de los procedimientos que se apliquen para lograr los resultados positivos esperados.

### **Formas de resolución de conflictos**

En torno a la resolución de conflictos y formas de resolverlos, Mendía y Areizaga (2016) plantean lo siguiente: Resolución de conflictos es un proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupar, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable.

El origen de la resolución de conflictos como objeto específico de atención por parte de académicos y profesionales de la ayuda, está vinculado a los esfuerzos de un grupo de ellos tras la I Guerra Mundial por prevenir la reaparición de conflictos violentos a escala internacional. Su labor consistió, básicamente, en aplicar una metodología científica a la investigación de las causas y procesos de los conflictos violentos y al desarrollo de medios para evitar su escalada y sus resultados destructivos.

La aplicación de medidas de resolución alternativa de disputas ha conocido un considerable aumento en la década de los 90, de forma paralela al incremento en el número e intensidad de los conflictos civiles. Se inscriben dentro de las estrategias políticas de la prevención de conflictos, en función de la práctica de diversos actores de la comunidad internacional como las Naciones Unidas, organizaciones regionales y ONG.

En situaciones de conflicto, existen numerosos actores como agentes de mediación, entre ellos Estados, líderes políticos, organizaciones internacionales, iglesias, organizaciones profesionales, institutos de investigación y formación, redes ciudadanas, fundaciones, etc.

Independientemente de las formas y estrategias de negociación adoptadas, ésta suele requerir como condición previa la entrada del conflicto en un estado de madurez que facilite la apertura del proceso de resolución.

Destacan como técnicas principales de resolución de conflictos: la negociación, la mediación y el arbitraje, al tiempo que se han ido desarrollando a nivel internacional otros recursos como la búsqueda de consenso, la diplomacia, la solución analítica de problemas y los esfuerzos de construcción de la paz.

Como lo muestran Mendía y Areizaga, el tema de mediación tiene relación con la negociación la que se aplica desde hace mucho tiempo atrás. En Guatemala, para abordar el conflicto armado interno que duró 36 años, también ameritó hacer uso de la negociación por temas en bloque para arribar a la paz firme y duradera. A continuación se aclaran las diferencias entre las formas de abordar los conflictos.

## Negociación

De acuerdo con Mendía y Areizaga (2016) negociación es:

Es la forma fundamental de resolución de conflictos, generalmente voluntaria, y que implica la discusión entre las partes en disputa con el objeto de alcanzar un acuerdo o arreglo en el conflicto que les enfrenta. En la medida en que no exista la intervención de terceros agentes, la negociación permite a las partes en conflicto mantener el control sobre el proceso y el acuerdo que de él pueda resultar. (1)

La referencia anterior denota que la negociación es posible inclusive sin la intervención de terceras personas, como sí lo amerita la mediación.

Fisas (2013) refiere que en situaciones complejas de conflicto, para concretar la mediación, se debe agotar la técnica de negociación, compuesta por una serie de actividades complejas o movimientos que la gente fomenta para resolver sus diferencias y solucionar el conflicto. Para el autor referido los elementos de la negociación son:

- La formación y el contexto del conflicto, el nivel de compromiso, la conducta de los actores, las vías de salida y los actores de la negociación de procesos de paz.
- Los resultados de la negociación dependerán en buena parte del negociador: información acerca del conflicto, atributos personales y recursos disponibles. Asimismo, los resultados de la negociación dependerán de seis principios básicos para diseñar un sistema de resolución de conflictos: Conciliar los intereses, resolver sobre la base de conceptos de poder y de derechos, proceso menos costoso en

tiempo y dinero, realizar consultas, ordenar procedimientos, correlación de fuerzas y objetivos de las partes para medir el alcance de demandas y concesiones.

- Los negociadores y posibles mediadores requieren de un mapa de conflicto que detalle lo siguiente: Motivos del conflicto, problemas de relación entre las partes, discrepancias en la interpretación de los hechos, intereses incompatibles, barreras estructurales, diferencia de valores y obstáculos que interfieren para resolver la disputa. Cuando se trata de negociar conflictos armados, se realiza una distinción por bloques de los temas a tratar. En América Latina, suelen establecerse tres tipos de temática: temas sustantivos referidos a demandas de cambio estructural o incompatibilidades básicas que se abordan antes del cese de hostilidades, temas operativos que permitirán suspender hostilidades y temas de procedimiento referidos a las reglas del juego de las negociaciones y verificación de lo acordado.

Aunque Fisas menciona a la mediación luego de darse un proceso de negociación, ésta podría darse aún sin agotar procesos negociadores, es decir darse en conflictos menos complejos o formales.

## **Arbitraje**

Retomando a Mendía y Areizaga (2016) respecto el arbitraje es:

Un proceso de resolución de conflictos en el que las partes en disputa acceden a presentar su caso ante un tercer participante neutral e independiente, quien escucha los argumentos de ambos lados y posteriormente adopta una decisión,

normalmente final y vinculante. El arbitraje difiere de la mediación, por lo tanto, en que la tercera parte que interviene en el conflicto si tiene capacidad decisoria, si bien las partes enfrentadas mantienen el control sobre el conjunto de cuestiones a resolver y con frecuencia también sobre los aspectos de procedimiento. Además, se trata de unos procesos entre contrarios en el que no hay lugar para la cooperación, el restablecimiento de las relaciones o la promoción de la confianza mutua entre las partes, posibilidades éstas que sí existen en el caso de la mediación.

El tipo de arbitraje consultivo o no vinculante cuyo objetivo es clarificar y ofrecer a las partes información sobre el resultado probable del caso, incluyendo sus posibles ramificaciones legales, para tratar de evitar así el riesgo de llegar a un resultado final imprevisto y desfavorable. (p.4)

El arbitraje se diferencia radicalmente de la negociación, en que solo una persona tiene el control y decisión del conflicto a resolver, pudiendo implicar medidas legales. En Trabajo Social, esta situación se observa en el caso de la intervención en el sistema de justicia, en el que después de hacer los estudios socioeconómicos y opinión profesional, es el juez quien determina y resuelve en cada caso.

## **Mediación**

De acuerdo con Mendía y Areizaga (2016) la mediación se define así:

La mediación como método de resolución alternativa de disputas implica la intervención en el proceso de negociación de una tercera parte neutral e imparcial, cuyo papel consiste en asistir a las partes en su efectiva comunicación, en el análisis del conflicto y en la búsqueda de una solución aceptable para todos. Idealmente, la persona mediadora no está vinculada a ninguna de las partes enfrentadas ni tiene interés por un resultado específico de la negociación, de forma que cuenta en su labor con la confianza y legitimación de todas las partes implicadas. Otro rasgo definitorio de este procedimiento es que la figura del mediador no tiene capacidad de decisión, sino que se limita a guiar a las

diferentes partes durante la negociación, facilitando la definición del problema y de los intereses particulares, la comprensión de los puntos de vista opuestos y la elaboración de un arreglo que cuente con la aceptación general. (p.3)

Fisas (2013) por su parte, manifiesta que la mediación, es una extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para obtener, en la medida de lo posible, un resultado donde todos ganan y nadie pierde, y lo hace mediante técnicas que permiten abrir el proceso a nuevos planteamientos, a nuevas formas de encarar los temas, con la activa participación de las partes.

La mediación es un proceso que con la ayuda de los participantes trata de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Está más relacionada con el presente y el futuro que con el pasado, y está más orientada hacia la forma en que las partes pueden resolver el conflicto y crear un plan, que a las historias personales. La mediación interviene más sobre las conductas de los actores que sobre la estructura del conflicto, ya que los cambios en la estructura dependen más de actuaciones políticas, económicas y sociales que se escapan del proceso negociador. La mediación es también, una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales, una cultura del compromiso y del diálogo, una conducta ética.

El autor resalta la importancia de la mediación en el elemento humano y las conductas positivas a asumir, más que el conflicto o problema en sí, tratando de separar el mismo, de las relaciones a establecer entre las partes afectadas.

Castaño, Campos y García (2005) definen la mediación como:

Un proceso voluntario y confidencial, en el que una tercera parte, el mediador o mediadora, actúa de manera imparcial y neutral con el fin de ayudar a los mediados y facilitarles la obtención, por ellos mismos, de un acuerdo satisfactorio a través de una comunicación efectiva entre ellos. El objetivo primordial de la mediación no es alcanzar un acuerdo, sino educar a las personas que puedan acudir a servicios de este tipo en las habilidades necesarias para gestionar sus conflictos de manera autónoma en el futuro. (...) mediación es un proceso alternativo de resolución de conflictos basado en la justicia interpersonal, en el cual, un tercero actúa como facilitador en la búsqueda de un acuerdo final, cediendo paso al sistema regido por la fórmula ganar-ganar. (p.18 y 26)

Interpretando a los autores, independiente que se den o no procesos de negociación o arbitraje, la mediación es un proceso más flexible que permite potenciar la comunicación asertiva, donde las partes tienen oportunidad de sopesar la mejor alternativa para resolver sus diferencias. En los procesos de interacción humana, se puede hacer de la mediación una cultura para evitar desacuerdos o conflictos o resolverlos de manera efectiva y sin repercusiones graves. El obstáculo está, en que el ser humano se deja llevar por su naturaleza instintiva y en alguna medida carece de inteligencia emocional, lo cual es un desafío a vencer.

En función de los criterios expuestos por los diferentes autores respecto a las formas de resolución de conflictos, se pueden extraer entonces, las diferencias entre la negociación, el arbitraje y la mediación:

**Negociación:** Implica la discusión entre las partes en disputa para alcanzar acuerdos en el conflicto que les enfrenta. Cuando no intervienen terceras personas, la negociación permite a las partes, mantener el control sobre el proceso y resolución del conflicto. Se utiliza frecuentemente en conflictos

civiles y conflictos armados que requieren participación a nivel internacional.

**Arbitraje:** Las partes en conflicto acceden a presentar su caso ante un tercer participante neutral e independiente con capacidad decisoria, quien escucha los argumentos de ambas partes y posteriormente toma una decisión final y vinculante.

**Mediación:** Implica la intervención de una tercera parte neutral e imparcial, cuyo papel consiste en asistir a las partes en su efectiva comunicación, en el análisis del conflicto y en la búsqueda de una solución aceptable para todos. La mediación es sumamente útil para resolver conflictos interpersonales o de pequeña escala, pero mucho más limitada para tratar conflictos internacionales que requieren otro nivel de participación con intervención de personas expertas en el tema negociación. La mediación más que la aplicación de un conjunto de técnicas, lleva consigo el propiciar un estilo de vida, un compromiso de convivir en una cultura de paz.

De acuerdo a la información consultada, resulta ilusorio también que todas las desavenencias se pueden resolver a través de la mediación. De acuerdo con Generalitat Valenciana (2016) no es posible realizar la mediación:

- Cuando hay que denunciar lo que está sucediendo.
- Cuando hay violación a los derechos humanos.
- Cuando no hay voluntad de una de las partes.
- Donde se ha violado la ley.
- Donde se tocan temas legales complejos.

- Cuando hay demasiado desequilibrio de poder (primero hay que nivelar). (p. 3)

Las situaciones que no son objeto de mediación según la experta en este tema, Martín (2016) que puntualiza las siguientes:

- Los conflictos individuales o intrapsíquicos.
- Aquellos en los que las personas que intervienen no están legitimadas para tomar decisiones que implica la resolución del conflicto, por ejemplo, por falta de la necesaria representación.
- Aquellos en los que las partes o alguna de ella no tiene voluntad real de resolverlo en mediación, pretendiendo fines espurios a la misma, por ejemplo, instrumentalizar la mediación de cara a un proceso judicial.
- Aquellos en los que alguna de las partes carece de la necesaria capacidad cognitiva o volitiva, por estar afectadas por algún tipo de enfermedad mental, miedo, coacción, adicción. (p.5)

De lo referido anteriormente, se considera que en países como Guatemala donde los derechos humanos se violan constantemente en diferentes ámbitos y las leyes con frecuencia no se respetan, debía ser un componente del proceso de mediación, la asesoría y orientación de personas, grupos y comunidades para la gestión de denuncias para hacer valer sus derechos o demandas.

### **Objetivos de la mediación**

De acuerdo a Generalitat Valenciana (2016) los objetivos de la mediación más que llegar a acuerdo son:

- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes del conflicto.
- Aumentar el respeto y la confianza entre estas.

- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en este.
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto. (p.2)

Se observa que el objetivo último de la mediación es convertir los conflictos en experiencias aleccionadoras para las partes que intervienen en ella, he allí la importancia tomar en cuenta los principios de la mediación.

### **Principios de la Mediación**

Para llevar a cabo con éxito la mediación, Castaño, Campos y García (2005) enuncian como principios de la misma, los siguientes: Autodeterminación, neutralidad/imparcialidad, confidencialidad, calidad del proceso, papel de acompañamiento del mediador.

Por su parte, Moreno (2016) presenta como principios de la mediación: acto cooperativo no competitivo, orientado al futuro, que hay dos posibles ganadores, honestidad, hecho voluntario, preocupan más los intereses y necesidades que las posiciones, intenta homogeneizar el poder, no es amenazante ni punitivo, es confidencial, aporta nuevos enfoques para transformar el conflicto.

### **Modelos de mediación**

Los diferentes modelos de mediación pretenden cambiar la dinámica de choque que el conflicto pueda generar, por una dinámica de cooperación en la búsqueda de soluciones.

Martin (2016) describe los modelos de mediación de la manera siguiente:

En el modelo Harvard lo esencial es llegar a acuerdos y se trabaja con el enfoque de la “resolución de problemas”, que fundamentalmente consiste en separar las personas de los problemas, pasar de las posiciones a intereses y evaluar las distintas alternativas. Este modelo lineal se basa en la negociación colaborativa asistida por un tercero.

En el modelo transformativo de Bush y Folger, el objetivo de la intervención se centra en desarrollar el potencial de cambio de las personas mediante la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes y no incluye necesariamente el logro de acuerdos.

En el modelo circular-narrativo de Sara Cobb, llegar a acuerdos es esencial, pero no es el objetivo único de la intervención. Se vale del enfoque de la transformación de discursos mediante la comunicación y la interacción de las partes. (p.5, 6,)

Amarfil y Bru (2012) definen el modelo de mediación resiliente de Marinés Suarez quien reformula la mediación tomando elementos de los modelos anteriores. Las autoras mencionadas, definen el modelo de Suarez así:

Promueve transformar las historias de las partes, favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella. (p.21)

Se considera que la mediación se puede concretar tomando en cuenta los modelos presentados, los que al final se complementan en su aplicación.

## Proceso de Mediación

Para efectuar el proceso de mediación, Fisas (2013) se refiere al él en tres etapas:

- Contactos iniciales entre el mediador y las partes (pre negociación). Implica reuniones privadas con cada una de las partes para saber su disposición de temas a compartir.
- Establecimiento de líneas generales del proceso (reglas del juego). Persigue mejorar la comunicación entre las partes e identificación de estrategias que permitan avanzar en el proceso. El mediador señala los puntos de interés común, postergando las incompatibilidades a una segunda etapa para avanzar en el proceso y que las partes entiendan las razones y los intereses de las otras.
- Redefinición de las incompatibilidades (reformulación). Se replantean los marcos de comprensión del problema para lograr nuevas aproximaciones, obtener nuevos consensos y atenuar las posiciones de incompatibilidad. Incluye la elaboración de un primer bloque de propuestas y acuerdos, creación de mecanismos de seguimiento, vigilancia y sanción en caso de incumplimiento.

De acuerdo con Generalitat Valenciana (2016) la mediación puede ser formal e informal. En ésta última se pueden utilizar las técnicas propias de la comunicación eficaz y el mediador puede ser una persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo. En la mediación formal se citan las siguientes fases:

1. "Presentación y aceptación del mediador.
2. Recogida de información sobre el conflicto y las personas implicadas.
3. Aclarar el problema.
4. Proponer soluciones.
5. Elaboración y aprobación del acuerdo". (p.4).

Cada una de estas fases mencionadas tiene un objetivo, y técnicas específicas para aplicar por la persona mediadora y actividades a llevar a cabo para lograr los fines esperados.

Moreno (2016), también desarrolla el proceso de mediación formal así:

- En el proceso de mediación formal hay dos mediadores que representan a ambas partes.
- Se hace una presentación para exponer quiénes son los mediadores y cómo serán las reglas del juego.
- Se procede a contar por separado el problema con posiciones e intereses.
- Se acuerdan soluciones satisfactorias para ambas partes, pudiendo incluir un compromiso firmado.

Dependerá en gran parte de la preparación y habilidades de la persona o equipo mediador para lograr con éxito la resolución de los conflictos, y que se tengan claras las funciones a desempeñar.

## **Funciones de la mediación**

Moreno (2016) expone la función de los mediadores de la siguiente manera:

- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto, que corresponde a las partes.
- Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar planteamientos.
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y el proceso.
- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.

- No juzgan a las partes. Están atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse.
- El mediador no es el psicólogo o terapeuta, no valora, no da consejos, no toma decisiones, la decisión debe salir de las partes.
- Su fin es mejorar la comunicación de las partes y por tanto su relación. (p.4)

Las funciones de la mediación se vinculan con el perfil que debe tener la persona mediadora. Se considera que, aunque la mediación aparente tener carácter informal, la persona que media no debe improvisar, dominando el marco general de la mediación y las técnicas básicas de la comunicación asertiva.

### **Formas de mediación**

En relación a las particularidades de las formas de mediar, Castaño, Campos y García (2005) desarrollan las siguientes: Mediación familiar, educativa, laboral, intercultural, empresarial, intergeneracional, consumo, salud, menores infractores, conflictos internacionales y mediación comunitaria.

En la mediación comunitaria el mediador trabaja con grandes grupos, por lo que tiene que tener en cuenta que los intereses que defienden las partes son globales, no debiendo permitir que se personalicen los intereses por encima del interés general.

Por la relación con la profesión de Trabajo Social se amplía lo referido a mediación comunitaria por Adasme y Quinteros (2014) así:

La mediación comunitaria representa para el Trabajo Social una interesante plataforma o espacio para modificar la realidad y lograr el anhelado equilibrio del binomio recurso-necesidad. Esta nueva área de intervención reviste potencialmente un gran aporte al desarrollo de una cultura democrática y pacífica. La mediación comunitaria actualmente consiste en una alternativa no jurídica y basada en el acuerdo entre vecinos, facilitados por un equipo profesional.

Esta alternativa de trabajo comunitario promueve y facilita la participación de la propia comunidad en su desarrollo, expandiendo sus capacidades locales, reconociendo sus valores culturales, filosofías y cosmovisiones del mundo que subyacen a las prácticas humanas que están presentes en la vida en comunidad, contribuyendo al fortalecimiento de su ciudadanía.

El planteamiento anterior de mediación, se enfoca desde el desarrollo humano y procesos democráticos para la construcción de ciudadanía. La mediación comunitaria es clave para el Trabajo Social, porque en el trabajo grupal y comunitario en todas sus fases pueden surgir problemas, ya sea por conflicto de intereses, o del ejercicio del liderazgo, en la dinámica grupal y comunal. Por ello el Trabajo Social ya sea de manera individual o junto a profesionales de otras disciplinas, deberán facilitar los procesos comunitarios donde prevalezca el interés general de la comunidad en función de sus necesidades, intereses y justas demandas. La mediación no debe concebirse para solventar desacuerdos solo para mantener el equilibrio como lo mencionan las autoras. Se debería trascender ese criterio ya que para lograr cambios en pro del desarrollo comunitario, se tendrán que dar momentos de conflicto y crisis, pero la clave estará en

saber cómo transformarlos y convertirlos en experiencias de crecimiento y aprendizaje.

El desarrollo de proyectos de capacitación para la organización comunitaria, es un buen espacio para fortalecer la sensibilización, concienciación y las habilidades en mediación de quienes integran las diferentes organizaciones, dejando así un efecto multiplicador haciendo valer la dimensión pedagógica de la mediación como componente importante de programas de mayor envergadura.

### **Perfil del mediador**

Dentro de las cualidades que debe reunir una persona mediadora de acuerdo a Moreno (2016) están las siguientes:

- Debe ser neutral
- No enjuiciar
- Ser buen oyente
- Crear y mantener confianza de las partes
- Ser paciente y dispuesto a ayudar.

Fernández y Rico (1996) con respecto a perfil del mediador proponen el siguiente:

- Capacidad para integrar intereses y conjuntar voluntades: Comunicar eficazmente, analizar situaciones complejas a partir de informaciones casi siempre insuficientes, actuación libre de prejuicios y estereotipos, comprender puntos de vista contradictorios de un mismo tema, resistir el estrés, tolerar la ambigüedad, autocontrolarse en

situaciones de incertidumbre, perseverar en el esfuerzo y confiar en el éxito final.

- Conocimientos técnicos amplios y profundos en relación al tema de mediación, laboral, familiar, comunitaria entre otros
- Titulación superior, formación específica de posgrado-experiencia tutorizada y acreditación profesional para mediar.

De acuerdo al perfil anterior, se aprecia que no cualquier persona puede realizar la mediación formal, para ello es necesario contar con capacitación y experiencia.

## **Mediación y Trabajo Social**

Para abordar la relación de la mediación con el Trabajo Social, se considera pertinente hacer referencia al Consejo General de Trabajo Social (2016) el que refiere que en la última conferencia mundial de Trabajo Social realizada en Melbourne, Australia en julio del año 2014, la Federación internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, presentaron una definición consensuada de Trabajo Social, y es la siguiente:

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las Ciencias sociales, las Humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (p.1)

La definición presentada, hace énfasis en la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad, involucrando a las personas para alcanzar el bienestar. Por ello es inevitable que se generen desacuerdos y o conflictos entre quienes participan en esos procesos. De hecho el conflicto es inherente al ser humano. Se considera entonces, que existe estrecha relación entre el Trabajo Social y la mediación como herramienta pedagógica indispensable a aplicar en la interacción personal y los procesos participativos a fin de trabajar para disminuir las diferencias y resaltar los puntos en común en pro de la construcción de ciudadanía y el desarrollo humano integral.

Dentro de su intervención, el Trabajo Social casi cotidianamente, tendrá que asumir y acompañar la función mediadora con personas, grupos y comunidades generando un efecto multiplicador de la mediación. Todo ello en una cultura de comunicación dialógica y convivencia pacífica en medio de las diferencias.

Amarfil y Bru (2012) presentan las competencias del trabajador social y su coincidencia con las competencias para hacer mediación:

- Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
- Realizar acciones a nivel individual, familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.
- Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus defectos.

- Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación de los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.
- Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana. (p.63-64)

Dentro de las competencias de Trabajo Social mencionadas, se observa coincidencia entre algunas funciones y objetivos que persigue también la mediación. Entre ellas, se considera primordial el manejo de la comunicación dialógica y proactiva para llevar a buen término un proceso de mediación. Asimismo la promoción de la participación colectiva es otro elemento clave junto a los procesos de capacitación para la organización comunitaria.

Luego del estudio realizado del tema de la mediación, se concluye que es necesario incluir esta importante temática en la formación profesional de Trabajo Social, en función de la estrecha relación de la misma con el desempeño profesional en diferentes instancias comunitarias e institucionales. En el curso de Trabajo Social con grupos se ven algunos contenidos que no son suficientes y se considera se deben alimentar y actualizar. Se proponen también, algunos elementos a tomar en cuenta para activar las competencias en mediación en el estudiante de la manera siguiente:

- Conoce y comprende la teoría general de la gestión y resolución de conflictos y de la mediación.

- Utiliza las herramientas básicas de la mediación para el tratamiento de conflictos cotidianos, llevando a cabo trabajo de acompañamiento en diferentes ámbitos de aplicación de la mediación con familias, grupos y comunidades.
- Valora la importancia de la mediación como recurso de intervención profesional para generar efecto multiplicador en las instancias individual, grupal y comunitaria de una comunicación proactiva en pro del respeto a los derechos humanos, el desarrollo y construcción de ciudadanía.

Para finalizar, se concluye que es muy complejo lograr que una persona sea experta en el tema de mediación, no digamos en el proceso de negociación, a menos que quienes medien, se preparen y acrediten para intervenir de manera certera en la resolución de problemas. Sin embargo, es importante que la formación de Trabajo Social brinde las herramientas básicas a sus estudiantes para el manejo de una comunicación efectiva en la resolución de conflictos cotidianos de la población desde la mirada de la profesión, la cual está comprometida con el logro de la transformación y cohesión social para el desarrollo integral de la población.



## Referencias

- Adasme, Estela, Quinteros, Christian. (2014). La mediación comunitaria y/o vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio para el trabajo social de la comunidad. Revista Perspectivas No. 25. Recuperado: <http://www.3.uchsh.cl>
- Amarfil, Adriana, Silvana, Bru. (2012). La mediación como un desafío en la elaboración de estrategias de intervención. Tesis de grado Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado: <http://www.bdigital.uncu.edu.ar>
- Cano Ramirez, Ana (2002). El trabajador social como mediador comunitario. Recuperado: <http://www.acceda.ulpg.es>
- Castaño, Gema. De campos, Ma. García, Rubén. (2005). El mediador como profesional de la mediación. Revista Trabajo Social Hoy. Madrid, España. Recuperado: <http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp>
- Consejo General de Trabajo Social. (2016). Definición internacional de Trabajo Social. Recuperado: <https://www.cgtrabajosocial.es/>
- Fisas, Vincec. (2013). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación. Recuperado: <http://www.uninorte.edu.co/web/>
- Fernández, Manuel, Rico, Ramón (1996). El perfil profesional del mediador. Revista Formación de Mediadores, Volumen 2. Recuperado: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol2/art9.htm>
- Fernández, Walter. 2011. Perfil de un modelo desde la gestión del conflicto y la política pública. Recuperado: <https://walterfernandezulloa.wordpress.com>
- Generalitat Valenciana. (2016). La mediación en la resolución de conflictos. Recuperado: [www.ceice.gva.es](http://www.ceice.gva.es)
- Mendía, Irantzu, Areizaga, Marta. (2016). Resolución de conflictos. Diccionario de Acción humanitaria. Recuperado: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>
- Moreno Rodríguez, María del Carmen. (2016). La mediación en la resolución de conflictos. Recuperado: [www.bvsd.paho.org/cursomc/e/pdf/lectura4pdf/](http://www.bvsd.paho.org/cursomc/e/pdf/lectura4pdf/)
- Martin Muñoz, Ana. (2016). Mediación y Trabajo Social. Recuperado: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/>