

REVISTA MEDIACIÓN LA MEJOR OPCIÓN. Vol. 1- 2. AÑO 2014.



ISSN: 2341-4685 y Depósito Legal nº: M-16481-2014



Editora y Directora:

M^a Pilar Munuera Gómez. Profesora Titular de Universidad. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. UCM. Profesora de la asignatura de Trabajo Social y Mediación.



Diseño y Maquetación:

Aida Reich Sanchis

La Revista: Mediación la mejor opción es una revista con ISSN: 2341-4685 y Depósito Legal nº: M-16481-2014, publicada en Madrid. De periodicidad semestral, está dirigida a estudiantes de Trabajo Social y Mediación del Grado de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid

Í
N
D
I
C
E

Editorial	
Presentación	
Artículos:	
1. Mediación familiar con mayores	9
2. La mediación como herramienta escolar	23
3. Mediación en cuidados paliativos. Autonomía del paciente al final de la vida.	37
4. Mediación familiar y adopción. Reencuentro con sus orígenes	47
5. El proceso del divorcio. Luces y sombras.	59
6. Mediar en violencia de género	71
7. Mediación para resolver situaciones de bulling	81
8. Mediación familiar en divorcios con hijos menores	91
9. Mediación con menores. Intervención en un centro educativo	101
10. ¿Mediamos en las aulas?	113
11. Mediación penal con menores. Una oportunidad para comenzar	121
Normas de publicación	

Editorial de la revista Mediación: la mejor opción

“No me habían dicho que no podía y lo hice”

La revista que tienen ustedes en sus manos es un trabajo realizado por los alumnos y alumnas de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid y parte de una propuesta realizada por la profesora de Trabajo Social y Mediación, Pilar Munuera. Uno de los trabajos de la asignatura consistía en elaborar un artículo de mediación a través de la investigación en diversos artículos publicados y Pilar pensó, dado que parece que sólo publican algunos profesores, en que publicáramos nosotros, los alumnos.

Este trabajo por tanto no parte de una gran investigación ni tiene validez científica pero sí cuenta con la ilusión, las ganas y el entusiasmo de unos alumnos y alumnas que son el futuro de esta profesión: el Trabajo Social.

Es un trabajo por tanto de alumnos para alumnos. Esperamos que la experiencia adquirida a lo largo de este curso en mediación y a lo largo de los tres años de carrera sirva para futuros alumnos de mediación y del Trabajo Social en general.

Espero que la disfrutéis

Miguel Ruiz de Arcaute

Presentación

Es el primer ejemplar de un sueño conjunto de 164 estudiantes de la asignatura de Trabajo Social y Mediación de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense. Se ha profundizado en técnicas y en las ventajas que ofrece la Mediación al Trabajo Social.

En primer lugar corresponde agradecer tanto a todos los estudiantes de esta asignatura durante el curso 2012-2013 su colaboración como a la diseñadora Aida Reich Sanchís su trabajo pues sin su esfuerzo no hubiese sido posible este primer número. Trabajo final que hace olvidar el stress y la tensión vivida.

Esta revista tiene el objetivo de hacer visible los buenos resultados de los estudiantes en su aprendizaje, así crear un soporte educativo para los futuros estudiantes de esta asignatura. Los estudiantes han adquirido tanto competencias de resolución de conflictos como de investigación y presentación de resultados a través de la planificación y elaboración de esta Revista.

Asignatura de Trabajo Social y Mediación que se imparte en tercer curso del Grado de Trabajo Social, permite diferentes competencias entre las que se encuentra trabajar la competencia de la resolución de conflictos en los diferentes contextos de intervención del profesional de Trabajo Social a lo largo de un semestre. Competencia desarrollada en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social, publicado por la Agencia Nacional de Evaluación de Calidad (ANECA) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que incluye la mediación, como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos. Se especifica que “El rol del trabajador social es el de 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 (Libro Blanco de Trabajo Social, 2005: 171).

En este ejemplar se presentan los trabajos grupales que han sido revisados en más de cinco ocasiones tanto por la profesora responsable de la asignatura como por el grupo de alumnos. El trabajo grupal ha estado

organizado con diferentes roles de trabajo, coordinador, revisor, etc. entre los estudiantes ha favorecido un mayor rendimiento.

Los estudiantes han adquirido tanto las competencias de resolución de conflictos como las competencias transversales relacionadas. A continuación se presentan algunos de los trabajos realizados por los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense donde se puede apreciar el valor que los estudiantes de Trabajo Social dan a la mediación en un contexto determinado y la utilización de las técnicas en la intervención en casos donde han intervenido.

El lector puede encontrar muchos errores, y a pesar de los errores se publican con la finalidad de que los futuros estudiantes puedan aprender de estos errores y evitar cometerlos a través de su análisis y reflexión.

La ciencia ha crecido tanto por los errores cometidos como por los aciertos. Utilizar la reflexión de los errores cometidos es un camino para avanzar, no siempre el más acertado, pero es una oportunidad para quién lo quiera aprovechar en encontrar nuevos avances.

Pilar Munuera Gómez
Profesora de la asignatura de Trabajo Social y Mediación
Facultad de Trabajo Social
Universidad Complutense de Madrid
Curso 2012/2013

MEDIACIÓN FAMILIAR CON PERSONAS MAYORES

Castilla, C., Elvira, M., Miguel, A., Núñez, A., Peralbo, A., Pérez, S., Velasco, G.

Revisado por: Castilla. C.

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

Resumen:

En este artículo presentamos la mediación con personas mayores como un proceso muy eficaz para la resolución de los múltiples conflictos que se pueden dar en esta etapa de la vida, mencionando las ventajas que tiene frente a otros sistemas de resolución de problemas. A continuación, definiremos algunos conceptos que ayudan a entender la importancia de este procedimiento y se presenta un caso, en el que se utiliza la mediación para resolver el desacuerdo. Por último, indicaremos, porqué es importante la mediación en el ámbito de las personas mayores haciendo alusión a los conflictos más frecuentes que se dan en la tercera edad.

Palabras clave: mediación, dependencia, envejecimiento

Abstract:

In this article, we present the mediation in older people as a very effective process for the resolution of the many conflicts that can occur in this stage of life, mentioning the advantages over other systems troubleshooting. Next, define some concepts that help to understand the importance of this process and presents a case in which mediation is used as methods of conflict resolution. Finally, we will indicate, why mediation is important in the field of older people hinting at more frequent conflicts that occur in the elderly.

Keywords: mediation, dependence, aging

1. INTRODUCCIÓN

La existencia de una persona con discapacidad o diversidad funcional en una familia puede derivar en una crisis familiar. Crisis, entendida como un acontecimiento inesperado o nuevo, que ha de ser resuelto por los miembros de la familia que rompen con la dinámica habitual familiar. Son momentos en los cuales, la familia se encuentra con dificultades para tomar decisiones adecuadas, donde se pueden producir tensiones y las primeras disputas familiares. Es entonces, donde se hace necesaria la intervención de un mediador que ayude a las partes a tomar acuerdos, desde un espacio neutral. Esos acuerdos, serán vinculantes en el sistema legal vigente y permitirán prevenir futuros conflictos.

En los últimos tiempos, la mediación se está viendo como la mejor opción para la resolución de conflictos en el ámbito de los mayores. La mediación con personas de edad avanzada y sus familias, ayuda a mejorar en la gestión de los distintos conflictos formales o informales en los que se encuentran estas personas. Se trata de crear un proceso, que facilite la toma de decisiones compartidas sobre multitud de aspectos relacionados con la calidad de vida de las personas mayores. (Armada, 2007)

Podemos referirnos así, dotándole de importancia, a las ventajas generales de la mediación como método para la gestión y resolución de conflictos:

- Mayor nivel de cumplimiento de los acuerdos adoptados, más efectivo, ya que los acuerdos están reconocidos y elegidos por ambas partes y no impuesto. Este, es fruto de la negociación y el dialogo.
- Des-judicializa la vida social, ya que en la sociedad actual todas las normas vienen impuestas por la ley. La mediación devuelve la confianza al ser humano, las familias y las

relaciones sociales, fomentando las potencialidades de las personas para que puedan cumplir las normas y llegar a acuerdos sobre sus problemas por ellos mismos, con la ayuda de un mediador, legitimando así a las partes en su toma de decisiones.

- Agiliza el sistema judicial. Descarga al sistema judicial de los conflictos para los que no es imprescindible acudir a los juzgados.
- Es más breve y económica para las partes (eficiencia). No solo se ahorra en los costes económicos, sino también en los emocionales y de espera.
- Previene conflictos: el dialogo y la comunicación, permiten exponer a cada parte, sus necesidades e intereses, así, se pueden evitar futuros conflictos, derivados de la falta de comunicación.
- Permite el abordaje integral e interdisciplinar del conflicto

1. CONCEPTOS CLAVES ELEGIDOS

Como hemos venido explicando, la mediación es un medio muy eficiente para la resolución de conflictos en el ámbito de los mayores, debido a las ventajas, expuestas anteriormente, que proporciona para ambas partes el encuentro de mediación.

Para poder comprender mejor, de qué se trata el proceso de mediación, hemos optado por la siguiente definición:

La mediación, es la acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten y participan libremente y a quienes corresponderá la decisión final, cuyo objeto es hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o a evitar o sanar unas

relaciones perturbadas (Six, F. J. 1997: 13-15).

La mediación según Six (1997), se compone de cuatro estructuras fundamentales:

- El mediador es una tercera persona, independiente e imparcial.
- Esa tercera persona no dispone de ningún tipo de poder vinculante sobre el conflicto en cuestión.
- Actúa de catalizador, es decir, su sola presencia provoca un cambio real.
- La finalidad del proceso es establecer o re-establecer una comunicación que era inexistente o que estaba deteriorada.

La mediación, se puede utilizar en diversos ámbitos como el familiar, comunitario... pero creemos que es muy importante aplicar la mediación en el ámbito de los mayores, ya que en él surgen múltiples y diversos conflictos familiares, que no necesariamente han de resolverse judicialmente.

Como ya sabemos, en nuestra sociedad, se está produciendo un aumento progresivo del envejecimiento de la población, debido al aumento de la esperanza de vida, gracias a los avances científicos, la calidad de vida....

El envejecimiento, por tanto, es un proceso universal, intrínseco y paulatino que se desarrolla a lo largo de la vida, en el que existe una relación o interacción entre el medio ambiente y el programa genético del individuo.

J. Marín (2003) distingue tres aspectos de envejecimiento:

- Envejecimiento psicológico. Se caracteriza generalmente por una disminución de la actividad psicomotriz, de la velocidad de procesamiento de la información, dificultad para resolver problemas y una disminución de la memoria reciente.
- Envejecimiento físico. Es un proceso con gran variabilidad individual y por tanto, no debemos esperar encontrar en nuestros mayores las mismas características.
- Envejecimiento social. En nuestra sociedad, el envejecimiento social se produce con la jubilación. Una vez jubilado, la persona deja de ser útil para la sociedad, se convierte en improductivo. Sin embargo, a pesar del crecimiento del número de personas mayores, la sociedad no cambia esta concepción sobre el envejecimiento.

Actualmente, está ocurriendo un proceso conocido como "el envejecimiento del envejecimiento", en el que las personas con una edad de 80 años, son las que más están aumentando, debido a que los avances científicos están disminuyendo la mortalidad, dejando como consecuencias en algunas ocasiones, situaciones de dependencia, con enfermedades crónicas...

La información estadística muestra, una fuerte asociación de dos fenómenos: el

envejecimiento cronológico y la discapacidad. Este hecho se produce porque el transcurso del tiempo da ocasión a riesgos acumulativos: por una parte la incidencia de enfermedades agudas y traumatismos y por otra el padecimiento de enfermedades crónicas, una parte de las cuales supone deficiencias.

La pérdida de capacidad para la adaptación que entraña el envejecimiento biológico, se expresa de modo extremo en los llamados síndromes geriátricos. Se trata de un "conjunto de síntomas y signos, que tienen características en común y que son altamente prevalentes en edades avanzadas. Estos síndromes, pueden tener múltiples etiologías y todos ellos tienden a la discapacidad" (Casado. D, 2001).

Por lo tanto, en algunas ocasiones, el proceso de envejecimiento, va ligado a situaciones de dependencia, en las que son necesarias la figura de un cuidador o cuidadora, que se ocupe de la persona mayor dependiente.

La atención a las personas dependientes es uno de los principales retos de la Política Social de los países desarrollados, ya que se está produciendo un progresivo aumento del número de personas que están en situación de dependencia.

El envejecimiento es la principal causa de la dependencia, pero no es la única, ya que la dependencia también puede estar causada por enfermedades o discapacidad.

Si definimos la vejez como estado, tiene distintos momentos posibles de inicio.

Algunos son de carácter biológico: acumulación de achaques, dolencias o enfermedades físicas. Otros son de naturaleza social y se refieren a la

consideración de que el anciano, es objeto por parte de los demás en cada sociedad concreta. En nuestra sociedad depende mucho del alcance sociológico y psicológico.

Por tanto, al ser la vejez una de las etapas de la vida que más se está alargando en los últimos años en nuestro país, consideramos la mediación como uno de los mejores métodos para la resolución de problemas.

La familia ya no convive en el mismo domicilio que la persona dependiente, los lazos afectivos y emocionales son más débiles y la presión del entorno familiar y social para atender a la persona dependiente ya no es tan intensa.

Los cambios que ha sufrido la estructura familiar, muestran la existencia de una pluralidad de modelos familiares, ya lejos del modelo de familia extensa tradicional, como son las familias monoparentales o los hogares de parejas sin hijos, hogares unipersonales, etc.

El anciano, también ha sufrido un cambio en su estatus, como en el desempeño de roles que tradicionalmente se le suponían en la organización familiar.

La dependencia, por tanto, es un estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidades de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria (Rodríguez A. 2004). Puede afectar a cualquier sector de la población y no sólo a las personas mayores. Si bien es cierto, que la dependencia tiende a aumentar con la edad, y que la vejez se

caracteriza por aparecer frecuentemente asociada con múltiples problemas de salud, la edad no es el único criterio acerca de este estado (Consejo de Europa, 1998).

Habitualmente, durante todos estos años y en la actualidad, las mujeres, son las que se han ocupado en su gran mayoría, del cuidado de sus familiares mayores. Pero, debido a la crisis y a la inserción de la mujer en el mercado laboral, se están presentando dificultades, sobre quién se hace cargo de la persona mayor que necesita el cuidado. Es aquí donde entra la mediación en juego, para resolver esos conflictos que se pueden dar en todas las familias.

Según Rubin, Pruitt y Hee Kim (1994), el conflicto definido desde una perspectiva psicosocial, se entiende como una divergencia percibida de intereses o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente (Armadans.I, 2009).

Según Carlos De Vicente Amenabar (2010), dentro de la familia podemos encontrar los distintos tipos de conflictos:

- Conflictos abiertos “aquellos en los que se produce una discusión o ‘choque’ entre dos o más miembros de la familia, a partir del cual puede hincarse un periodo de distanciamiento más o menos largo.”
- Conflictos en cubierto: “aquellos que se caracterizan por el surgimiento de sentimientos negativos que, no obstante, no vienen

acompañados por una confrontación directa entre las personas implicadas y que, al acumularse sin ser expresados, favorecen el resentimiento y el enfriamiento de la relación”.

En cuanto al marco legal de la mediación en el ámbito de dependencia, podemos destacar:

En su artículo 4, se refiere explícitamente a la “protección del menor y personas dependientes”.

La ley 15/2009 de 22 Julio de Mediación en el ámbito privado, entiende por mediación “el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por ellas mismas una solución a los conflictos que las afectan, con la asistencia de una persona mediadora que actúa de modo imparcial y neutral”.

Esta ley, también contempla la posibilidad de su aplicación en casos de dependencia funcional:

- a) Los conflictos sobre el cuidado de las personas mayores o dependientes con las que exista una relación de parentesco.
- b) Los conflictos surgidos en las relaciones convivenciales de ayuda mutua.
- c) Los aspectos convivenciales en las acogidas de ancianos, así como en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho.

“Cualquier otro conflicto en el ámbito del derecho de la persona y de la familia susceptible de ser planteado judicialmente”.

El Libro Blanco de la Dependencia, ya que propone “el desarrollo de un sistema de atención de las necesidades de las personas dependientes, creando las infraestructuras,

los equipamientos y los medios financieros, técnicos y personales necesarios para hacer frente a esas demandas”.

CASO:

Descripción del caso

Se nos presenta un caso de posible dependencia en nuestro Centro de Día, en el que existe un conflicto entre las hijas sobre el cuidado de su madre.

Petra, mujer de 77 años, vive sola y tiene distintos problemas de salud aunque corrientes para su edad.

Tiene tres hijas,

- Ana, de 34 años, se dedica profesionalmente al mundo de la repostería. Está casada y tiene dos hijos pequeños. Vive muy cerca de su madre, en el distrito de Tetuán en Madrid.

- Andrea, de 40 años, trabaja en una residencia de mayores. Está soltera y no tiene ninguna carga familiar. Vive en Leganés, un pueblo situado a las afueras de Madrid.

- Alba, de 44 años ejerce como profesora en un colegio público de la Sierra de Madrid. Hace tres meses se ha divorciado de su marido y tienes problemas con su hijo por temas de adicciones.

Recientemente, Petra se cayó en su hogar, cuando despertó para ir al baño por la noche. Como habitualmente, se encontraba sola, y no alcanzaba para llamar por teléfono a cualquiera de sus tres hijas, y que acudieran a asistirla. Al final, tuvo que apañárselas sola, y al día siguiente su hija pequeña que vive

cerca, la llevó al médico para comprobar que no se había hecho nada grave.

Petra, piensa que ese es un hecho aislado y que ella se puede encargar de todas las tareas domésticas por lo que no necesita a nadie que le ayude, ni una residencia ni una mujer que la asista. No quiere que entre nadie extraño en su casa, y mucho menos que la saquen de allí. No comprende porque sus hijas están tan preocupadas, si ella puede hacer sus cosas perfectamente.

Las hijas, por su parte muestran distintas posiciones sobre el cuidado de su madre.

Ana, indica que la mejor solución para su madre es internar a Petra en una residencia privada ya que una residencia, es donde estará mejor atendida, porque son los profesionales los que atenderán sus necesidades.

La posición de Andrea, es contraria a una residencia porque, por su experiencia laboral, ve, que debido a los recortes de personal, no se atiende adecuadamente a todas las personas mayores que residen allí ya que no es posible que estén atentos en todo momento. Indica que lo mejor para su madre sería contratar a una mujer que estuviera interna en su casa y que la asista continuamente.

Por otro lado, Alba piensa que la alternativa más adecuada para el mejor cuidado de su madre es que sea su hermana Ana la que se encargue de ella, debido a que es la que vive más cerca de la casa de su madre. La razón de ello es que Ana puede encargarse perfectamente de su madre y el cambio de residencia no sería tan drástico, ya que viven en el mismo barrio y podría visitar a su madre regularmente.

Desarrollo del caso

La familia conocedora de un Servicio de Mediación gracias a la trabajadora social del Centro de Día, acuden a la primera sesión de mediación.

En esta primera sesión, el mediador explica a los asistentes en qué consiste la mediación, cuáles son sus principios y reglas que nos servirán a lo largo del proceso.

A continuación, el mediador pedirá a las partes su versión del asunto en cuestión.

Una vez escuchadas a las partes, el mediador les devuelve cuales es el interés común a su situación. En este caso, el interés común sería la preocupación por la situación actual de su madre y la búsqueda de una mejor solución para el cuidado y bienestar de ella.

Así, el mediador dispone que la mejor forma de favorecer el proceso de comunicación y llegar a un acuerdo, sea trabajar con las partes a través de la técnica de situarse en el lugar del otro. De esta manera, las hijas se dan cuenta que la madre no quiere ir residencia; y la madre comprende la postura de las hijas puesto que están preocupadas por ella. Por otro lado, las hermanas se ponen en las situaciones personales de las otras y se comprenden.

Para finalizar la sesión, el mediador vuelve a recalcar que el punto común es la preocupación por su madre y que todas quieren lo mejor para ella, y, así explica que en la próxima sesión se va a partir de dicho punto comenzando a trabajar las distintas soluciones que cada una cree posible para este problema.

En esta parte del proceso, el mediador solicita a cada una de las partes cuales serían las posibles alternativas al problema que se les presenta. Evitando las protestas y quejas y favoreciendo las propuestas que lleguen a alcanzar de mejor forma el interés común.

Así, el mediador escucha a las diferentes partes:

- Petra, reconoce que le gustaría estar en casa, pero al final, escuchando a sus hijas, ve, que realmente necesitaría algún tipo de ayuda.

- Ana, propone que aunque no se pueda quedar todo el día con su madre, puede acompañarla al médico u otros lugares que necesite.

- Andrea, propone que la mejor solución sería que haya alguien durante todo el día con su madre.

- Alba, propone que al igual que su hermana necesita a una persona, aunque no sea todo el día porque la madre necesitaría su autonomía. El centro de día, es quien mejor está favoreciendo su autonomía

Resolución del caso

Una vez escuchadas las alternativas, entre las partes llegan a un acuerdo.

- ✓ Que siga en el Centro de Mayores, y a partir de ahí le asistirá una chica que se va ocupar de realizar tareas del hogar, la hija acompañará a su madre al médico. Por otro lado, se solicitará un servicio de teleasistencia.

Transcripción del caso

Mediador: Para empezar, para comprender primero qué os sucede, me vais a contar, cada una de vosotras, desde vuestro punto de vista, cómo veis el problema

Petra: Yo empiezo, empiezo yo, que estáis muy cortaitas. Pues la cosa es, que yo vivo sola, y yo vivo muy a gusto y yo estoy muy bien, pero hace una semanilla o dos, pues me caí, que iba a ir al baño y no encontraba la luz y bueno, pues me caí y un raspón que me hice, y desde que me caí y me hice un raspón, parece que lo están usando las niñas, como excusa para meterme en algún sitio, o que vengan aquí hacerme las cosas a mi alguien, que yo, me puedo hacer yo todo sola, lo llevo haciendo toda mi vida, se lo he hecho a ellas, toda mi vida, y nunca ha pasado nada, y ahora porque me caiga un día...no pasa nada, puedo seguir haciéndolo, y están obcecas, obcecas, en que o me voy a algún sitio, o viene alguien, quieren meter a alguien de fuera a mi casa, a mi casa, es mía.

Andrea: Eso es porque queremos ayudarte

Petra: Ya pero...no has escuchado al niño lo del respeto. Y... yo puedo sola todo, no me hace falta ayuda de nadie.

Alba: Pero cuéntale bien, que igual que te ha pasado eso una vez, te pueden pasar varias. Que te has caído una vez, puede pasar muchas veces eso.

Ana: no y que estaba sola, por la noche

Mediador: Tranquilas, vamos a guardar el turno de palabra...

Petra: Ves como no me dejan,

Mediador: Todas vais a hablar, y todas vais a poderme decir vuestra versión de lo que ha sucedido. ¿Tienes algo más que contarme?

Petra: No

Mediador: Bien, si no he entendido mal Petra, te sientes mal, estás preocupada, porque te caíste hace poco, y tus hijas quieren tomar una solución, un poco distinta, a lo que tú quieres. A ti te gustaría estar en casa.

Petra: Si

Mediador: Vale

Petra: Yo sola

Mediador: Tú sola

Petra: Yo, con mis cosas.

Mediador: Vale.

Alba: Bueno pues nada, yo es que el problema es por nuestra madre, porque es que, tenemos una preocupación muy grande por ella. Porque está sola, no quiere hacer nada, no quiere ni que entre nadie en casa, ni que vaya a una residencia, y entonces yo por mi parte, ese es el problema realmente. Por mi parte, no quiero que vaya a una residencia, eso lo tengo, vamos, claro. Porque no lo veo bien y aparte es que ella tampoco quiere ir, pero tampoco quiere que vaya nadie.

Petra: Yo sola puedo, yo es que yo me apaño bien

Alba: Bueno, pero tampoco puedes estar sola. Entonces, vemos que alguien la tiene que atender, y yo no puedo atenderla, porque yo ahora tengo unos problemas familiares, que yo no puedo atenderla ahora.

Mediador: Si no he entendido mal Alba, por la salud de tu madre y por la situación en la que está. Hace poco, se cayó y entonces, estás preocupada, por ella, cuando está sola en casa, porque no sabes si se va a volver a caer y si se va a volver a solucionar, y a ti te gustaría que tu madre estuviera en una residencia ¿verdad?

Alba: No, en una residencia no.

Mediador: ¿No quieres residencia?

Alba: No yo no quiero residencia.

Mediador: te gustaría que estuviera en casa

Alba: sí, que estuviera en casa, pero que la cuidase Ana, que es la que está más cerca de mi madre.

Mediador: Vale, perfecto.

Ana: Pues yo, bajo mi punto de vista, creo que a mi madre, no puede estar sola en casa, porque es una persona con una cierta edad, si se cae, no la puede atender nadie, porque está sola, entonces yo tengo unas cargas familiares... y la verdad, no tengo mucho tiempo libre, tengo dos niños pequeños, a los que tengo que cuidar, porque son muy pequeños, trabajo en una pastelería... Yo no puedo estar todo el día con mi madre, ni puedo estar pendiente...

Petra: Si no hace falta...

Ana: Entonces, como yo estoy preocupada, por si la puede pasar algo y que ella este sola, lo que creo que sería mejor es que este en una residencia. Mis hermanas viven muy lejos, pero es que yo soy la que más cargas familiares tiene...

Alba: Bueno, no eres la que más cargas tiene..

Andrea: Todos tenemos cargas..

Alba: Todos tenemos nuestras cosas...

Ana: Bueno, pero es que yo tengo dos niños pequeños y estoy trabajando y no tengo tiempo libre en mi día a día, entonces, si no puedo, pues que este una residencia, con otros que están allí..

Petra: en una residencia no

Ana: yo creo que es donde mejor va a estar, y es donde mejor la pueden atender si la pasa algo.

Mediador: Entonces, por lo que he entendido, estas muy preocupada también por la salud de tu madre, por su situación, pero a la vez, estas preocupada por tu vida, porque tienes muchas cargas, estas un poco agobiada y te gustaría que tu madre estuviera, en una residencia ¿no?

Ana: Si

Mediador: ¿Tú piensas que lo mejor es una residencia no?

Ana: Si

Andrea: Pues yo también estoy muy preocupada por mi madre, porque esto último ha sido una caída, pero ya...pues es ella está sola en su casa, tiene ya una edad, pues que, cualquier día de estos, se cae y no nos avisa, y sabe dios.... Entonces estamos preocupadas por ella, porque no queremos que la pase nada. Yo no quiero mandarla a una residencia, porque yo trabajo allí, y pues se les trata bien a las personas mayores allí, pero hay mucho recorte de personal, y los pobres pues no están totalmente atendidos, entonces yo no. Yo quiero, pues que mi hermana Ana, que está

muy cerca suya pues, que se ocupe de ella, porque yo si la tuviera cerca, pues igual también me ocuparía y sino pues una mujer, que vaya a su casa, que esté con ella y que la ayude, pero ella sola en su casa no puede estar.

Petra: y quieren meter a alguien de fuera en mi casa. Que mi casa, la conozco yo, cualquiera a mí me va a entrar ahora...

Andrea: pero sabes que es por tu bien...

Petra: ... ¿y si me roba y me hace algo?

Mediador: tranquilas, tranquilas, haber lo repito otra vez, vamos a respetarnos el turno de palabra, y vamos a respetar a la otra persona ¿vale?. Todos hemos hablado, ahora estoy con ella (señala a Andrea), así que, dejarme hablar con ella tranquilamente, ¿vale? Entonces, según te he escuchado, a mi parecer, estas preocupada por la salud de tu madre, y sobre todo por la situación ¿no?, porque últimamente, tu madre está un poco distinta, a como estaba antes y...

Andrea: Haber se ha caído...

Mediador: efectivamente, entonces, te sientes también un poco mal, porque, vas a una residencia, y ves, lo que ves allí, y a lo mejor no te gustaría para tu madre. Entonces, a ti te gustaría que tu madre tuviera el máximo cuidado, y estuviera lo mejor posible ¿no? Es así ¿no?

Ana: Si.

Mediador: ¿Con alguna de vosotras, he dicho algo, que no sea así?

Hermanas: No.

Mediador: Vale, entonces, yo de la aportación de cada una, he sacado una

conclusión, que no se si os parecerá la misma, y es que, si os dais cuenta, todas tenéis un interés común, como habéis dicho, lo importante para vosotras, es la situación de vuestra madre, la salud de ella. Todas habéis comentado algo, de que os preocupa cómo está vuestra madre, cuál es su situación, y que queréis lo mejor para ella. Es así ¿no?

Ana: Si

Petra: Eso si es verdad, por lo menos no hay un... Eso sí es verdad.

Mediador: Entonces, habéis visto, que de una forma muy tranquila y de una forma paciente, hemos decidido cuál es el problema. Entonces, yo pienso, que el conflicto está en que no os ponéis de acuerdo, en qué hacer con vuestra madre. Es una situación un poco delicada y ninguna, ni tanto vosotras con ella, como entre vosotras, os ponéis de acuerdo para tomar una decisión y por eso habéis acudido a mí.

Entonces, os felicito porque habéis sido capaces de ser sinceras, y de poner en juego lo que pensáis. Entonces, una vez visto cual es el problema, a mí me gustaría hacer una cosa que es muy útil y que espero y estoy seguro de que os va a servir para seguir hacia adelante y consiste en ponerse en el lugar de la otra persona. ¿Vale? Entonces, ahora os vais a poner vosotras, en la posición de vuestra madre y vuestra madre, en vuestra posición y me tenéis que contar, cómo os sentiríais, y cómo veis el problema desde ese punto de vista. Es algo difícil, que cuesta, pero bueno, tomaros vuestro tiempo.

FIGURAS Y TABLAS

FIGURAS

La esperanza de vida ha aumentado en las últimas décadas y se prevé que siga aumentando, así se muestra en la siguiente figura.

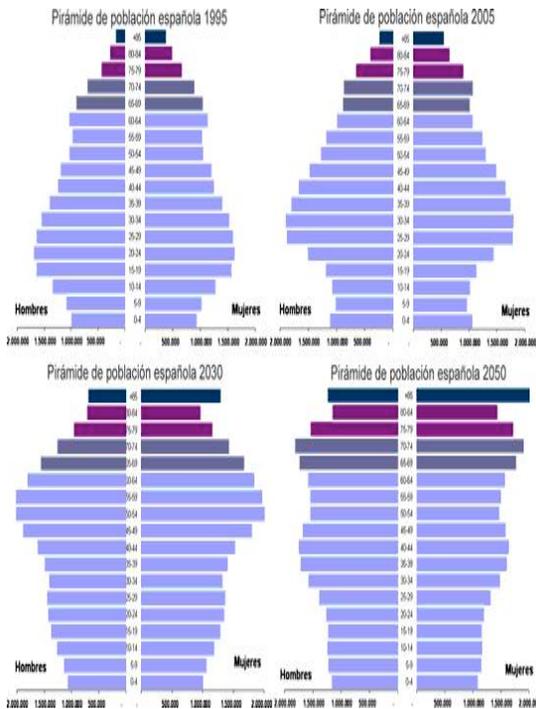


Figura 1. Pirámides de población española 1995-2050

TABLAS

En la siguiente tabla, mostramos un prototipo de encuesta a través de la cual se medía la satisfacción del programa de mediación en Medimayor.

SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	
VALORE DE 0 A 10, EL GRADO EN QUE EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN HA PERMITIDO A NUESTRO GRUPO ...	VA
Comprender las necesidades, deseos y valores de cada uno.	
Mejorar la comunicación y el entendimiento.	
Desarrollar algunas habilidades para la cooperación y la negociación.	
Asumir la responsabilidad de los propios actos y sus consecuencias.	
Crear en nuestras posibilidades para transformar las situaciones difíciles.	
¿RECOMENDARÍA USTED A OTRAS PERSONAS LA POSIBILIDAD DE PARTICIPAR EN UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN?	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Tabla I. Tabla de valoración sobre el programa de mediación desarrollado

En las dos tablas siguientes se exponen los resultados de la encuesta anterior. En la tabla II se expresan los datos totales, mientras que en la tabla III tan sólo los resultados de uno de los grupos.



Tabla II. Valoración de los ítems de satisfacción de la muestra total

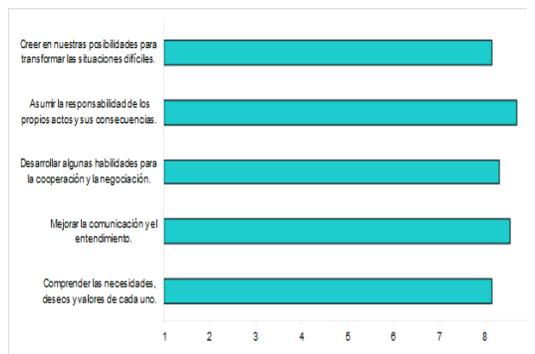


Tabla III. Valoración de los ítems de satisfacción del grupo de Cornellá

2. CONCLUSIONES

En los últimos tiempos, se está ensalzando la importancia de incluir la mediación en entornos relacionados con la vejez y las personas mayores, con un fin preventivo y educativo. Preventivo, refiriéndonos a los posibles conflictos futuros a los que pueden enfrentarse, los cuales se podrían evitar o en su defecto controlar mucho mejor, a través de la promoción de habilidades que les confieran capacidades suficientes como para enfrentarse a los conflictos y poder solucionarlos. Educativo, porque se les enseñan estas habilidades, además de otra forma de hacer y ver su propia realidad, siendo más empáticos y proporcionándoles técnicas a través de las cuales la convivencia sea mucho más pacífica.

La prevención de conflictos en las personas mayores, hace reducir el riesgo de que ocurran situaciones estresantes. Esto es imprescindible para ellos, ya que las condiciones confusas y desconcertantes incrementan el deterioro de estas personas, reduciendo su bienestar y su calidad de vida.

Los conflictos, suelen encontrarse en torno a situaciones problemáticas y conflictivas emocionalmente negativas que suelen darse en la convivencia comunitaria, que se da sobre todo en los centros de mayores. Los conflictos están asociados a la situación de cambio y transformación con respecto al envejecimiento. La capacidad de adaptación y la calidad de vida de las personas mayores están relacionadas con estos problemas en la convivencia,

pues tanto la convivencia como el bienestar dependen de ellas. Las formas y estrategias que utilicen para concluir los conflictos o sobrellevarlos son muy importantes a la hora de reconstruir su identidad en esta nueva etapa de la vida. Para manejar adecuadamente estos problemas, es necesario que las personas mayores tengan un apoyo.

La mediación con mayores es imprescindible para solucionar conflictos en el entorno familiar e incluso organizacional (refiriéndonos a los centros de día o las residencias). Con la mediación, se consigue una buena convivencia y un cambio en la mentalidad de los participantes. El trabajo con todos los implicados en un conflicto, y en concreto la mediación "multiparte", es un proceso satisfactorio para tratar los problemas de convivencia.

Los conflictos que pueden encontrarse las personas mayores son los siguientes:

- Cuidados formales e informales
- Toma de decisiones en aspectos como la calidad de vida. Espacios físicos, vivienda adecuada, entorno seguro y propicio, etc.
- Herencias
- Relaciones de pareja y familia. Disputas relacionadas con valores.
- Intergeneracionales
- Consumo
- Situaciones problemáticas vinculadas al envejecimiento: asumir pérdidas de tipo biológicas o psicológicas, como pérdida de autonomía, aparición de una enfermedad; o pérdidas sociológicas y culturales, como las relaciones personales y sociales con los demás.

Para la solución de estos conflictos, es posible utilizar programas de mediación ya que con esta, se consiguen cambiar percepciones y actitudes hacia el conflicto. Para ello, existe un modelo de programa de mediación.

El modelo de programas de mediación, es un modelo dinámico y flexible que se utiliza como guía para la realización de programas de mediación. Este modelo contiene una serie de pautas y pasos a seguir por el mediador, que se debe adaptar al entorno sociocultural y los condicionantes estructurales con los que se trabaja y al mismo tiempo, este entorno se debe adaptar también al programa.

Se ha comprobado la satisfacción de los programas de mediación en la resolución de conflictos. Un 95,5% de las personas que han participado en un programa de mediación lo recomiendan.

La efectividad de este programa se debe a:

- La comprensión de las necesidades, deseos y valores de cada participante.
- La mejora de la comunicación y en entendimiento: el mediador, que es imparcial, aplica un proceso de comunicación en que involucra a las personas en los conflictos, haciendo llegar a las partes a un acuerdo que recompone la relación haciendo atenuar o eliminar el conflicto.
- Desarrollar habilidades para la cooperación y la negociación aumentando los propios recursos de las personas para que haya una convivencia pacífica.
- Se asume la responsabilidad de los propios actos y sus consecuencias.

- Creencia en las posibilidades de cada uno para transformar situaciones difíciles sintiéndose seguros ante la posibilidad de resolución de los conflictos.

El modelo de mediación, debería tener una fase previa o de valoración de actitudes en el que se evalúan las actitudes hacia el conflicto por parte de los participantes a través de un cuestionario y una fase de estudio de los condicionantes del entorno ya sean estructurales o socioculturales.

El modelo de mediación apreciativa, es decir, centrado en el problema, consta de las siguientes fases:

1. Definición de problemas y necesidades. Consiste en realizar una entrevista grupal en la que se recoge información acerca de la situación del conflicto, centrándose en la percepción del conflicto de cada participante, así como de sus problemas y necesidades.
2. Elaboración de un mapa de conflicto, con el fin de hacer visibles las necesidades, recursos, soluciones y aportaciones de cada persona o grupo para así establecer los puntos de unión entre las versiones de cada uno.
3. Presentación del mapa de conflicto. Esta es la primera sesión que se debe hacer conjunta con todas las partes. Se definen las prioridades y se hace un debate con preguntas abiertas con el objetivo de saber si se ha definido bien el conflicto.
4. Elaboración de las normas de negociación, donde se construye un proyecto común entre todas las partes.
5. Análisis de las causas. En esta fase se definen las causas del conflicto desde el punto de vista de cada uno. Se realiza el mapa conceptual "porqué-porqué".

6. Resolución. A partir del mapa conceptual “porqué-porqué” se establecen las estrategias desde el “cómo-cómo” para dar a cada causa una solución específica.
7. Acuerdo. Se hacen dinámicas de acuerdo para construir un acuerdo entre las partes.

En conclusión, para mejorar la convivencia en los centros de mayores, se precisa la aplicación de un programa de mediación que resuelva los problemas de comunicación, de falta de entendimiento, y de percepción de la realidad social de los centros y de la comunidad, con el fin de poder transformar las relaciones de convivencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán Bracho, C.(2010). Servicios sociales y dependencia. Madrid: Aranzadi.
- Armadans. I. (2007). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Instituto de mayores y servicios sociales. Medimayor. Recuperado de: <http://www.imserso.es/InterPresen>

t2/groups/imserso/documents/binario/idi110_06ubarna.pdf

- Casado, D. (2011). *Afrontar la discapacidad, el envejecimiento y la dependencia*. CCS Munuera Gómez, M. P.
- Armadans, I. (2009). *Mediación transformativa y resolución de conflictos: apreciando la convivencia en el ámbito de las personas mayores*. En J. Giró Miranda (Ed.). *Envejecimiento, Tiempo Libre y Gestión del Ocio* (pp. 219-241). Logroño: Universidad La Rioja.
- Casado, D. (2004). *Respuestas a la dependencia: la situación en España. Propuestas de protección social y prevención*. Madrid. Ed. CCS.
- García L, Tomillo J y Vázquez E. (2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid: Reus
- Rodríguez. A (2004). *Atención a las personas en situación de dependencia*. Libro Blanco. IMSERSO.

LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA ESCOLAR

Montero, R.; Murillo, L.; Pastor, V.; Pérez, E.; Sanz, M.; Trenado, E.; Tornos, M. y Velasco, T.
rosamonterobell@gmail.com; lunmuril@gmail.com; vepastor@gmail.com;
elva.perezalvarez@gmail.com; miriamsanzro@gmail.com; etrenado89@gmail.com;
mtornos29@gmail.com; tvelasco.carracedo@gmail.com
Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN: El objeto del artículo es mostrar la importancia de la mediación como método de resolución de conflictos en el ámbito educativo o escolar, teniendo en cuenta la escasa experiencia que hay en España, respecto a Latinoamérica, en este ámbito de la mediación. En primer lugar, se realiza una clarificación de conceptos desde el modelo de Harvard, para después exponer los objetivos, ventajas y limitaciones de la mediación escolar, así como la legislación establecida en este ámbito. Por último, se presenta un caso práctico de un instituto en el que se ha llevado a cabo un proceso de mediación escolar, con las respectivas fases del proceso.

Palabras clave: mediación, mediación escolar, Modelo de Harvard.

1 INTRODUCCIÓN

La mediación es un método que procura la comunicación y el diálogo a través de un proceso estructurado que utiliza diversas técnicas y estrategias. Tiene una función de prevención para evitar que el conflicto escale y desencadene en situaciones violentas y de destrucción gracias a la superación positiva de uno mismo.

Con la mediación como intervención, el Trabajador Social identifica las fuentes del conflicto entre cliente y su entorno a través de la negociación. Las partes recuperan su protagonismo y la capacidad de tomar decisiones basadas en el consenso y en sus intereses y necesidades reales, por lo que se considera una herramienta tremendamente útil para el ejercicio del Trabajo Social.

El Trabajador Social adquiere la formación específica y los conocimientos teóricos y prácticos. Es conocedor del proceso de mediación y de las fases en que se desarrolla para ayudar a las partes a generar opciones de acuerdo y a negociar la

mejor alternativa en función de dichas opciones y de las posibilidades reales de las partes.

En el ámbito europeo la mediación se utiliza en diversas profesiones relacionadas con lo social. Este artículo pretende resaltar la importancia de la mediación como un método eficaz para todo tipo de controversias, especialmente en aquellos en que las partes deban seguir relacionándose pese a sus discrepancias, como en los conflictos en temas familiares, vecinales, en organizaciones etc.

2. CONCEPTOS CLAVES

Mediación. Según la escuela de Harvard, la mediación es un proceso no terapéutico de negociación colaborativa, asistida por una tercera persona que buscará la satisfacción de ambas partes; se centra en la resolución de problemas al entender que los conflictos son negativos. El objetivo es establecer una filosofía de ganar/ganar y

llegar a un acuerdo con el que las dos partes queden complacidas (Munuera, 2013 y Novel, 2008).

Mediación en el ámbito escolar. En los procesos de mediación, uno de los aspectos fundamentales es mediar entre las partes y buscar acuerdos. En el terreno escolar, este objetivo parece claramente insuficiente, en la medida en que el referente fundamental debe ser formar una ciudadanía responsable capaz de gestionar de manera autónoma sus conflictos y convivir pacíficamente (Raga, 2011).

El conflicto en educación debe considerarse como un elemento más de la vida social, como algo que hay que gestionar y no tanto resolver dado que el acuerdo final no es un elemento básico. Por el contrario, el proceso y –sobre todo– la participación responsable de todos en el mismo es lo verdaderamente importante (Raga, 2011).

Desde esta perspectiva, en los centros docentes la mediación debe configurarse como una herramienta capaz de fomentar relaciones sinérgicas y construir espacios comunes que interpreten las diferencias y el posible enfrentamiento de intereses como instrumentos formativos (Raga, 2011).

En 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EE.UU., afirmó que "enseñar habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provoca el descenso de los problemas disciplinarios y provee de cimientos y habilidades a las próximas generaciones. La intención es que todas y todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidas e instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicativas".

En efecto, la experiencia lleva a afirmar que enseñar a las chicas y los chicos a abordar los conflictos constructivamente contribuye a un mejor aprendizaje. Para Lungman (1998), los objetivos de la mediación escolar son:

1. Construir un sentido mucho más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de tensión y hostilidad.
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la resolución de problemas.
4. Mejorar las relaciones entre estudiantes y maestras y maestros.
5. Incrementar la participación de las y los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de las y los miembros del grupo.
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

Una de las singularidades de lo escolar con respecto a la aplicación de la mediación en otros ámbitos, se refiere a quién asume la figura de mediadora o mediador. Voces expertas aluden a que cualquier miembro de la comunidad educativa puede formar parte del equipo de mediación: docentes preferente-mente, pero también alumnado, familias, personal no docente, etc. Sin duda, la apuesta por la convivencia, el objetivo de mejora de la capacidad comunicacional y relacional de las y los menores y el logro de una autonomía responsable, entre otros aspectos educativos a los que hemos hecho referencia, exigen el compromiso de todas y todos en los procesos mediadores (Raga, 2011).

Para Fernández García (2008), citado por Raga (2011), "en la actualidad las prácticas de mediación que parecen estar consiguiendo resultados más exitosos son aquellas que consideran a las y los estudiantes como mediadores en los conflictos de sus compañeras y compañeros. Estas iniciativas se sustentan en la

denominada *educación entre iguales*, basada en la idea de que las y los iguales son fuente de conocimiento y miembros en activo de la comunidad educativa, capaces de impulsar acciones de desarrollo social y moral en sus escuelas” (pp. 137-150).

En definitiva, si el implicado en la mediación es el alumnado, se genera mayor proximidad que cuando lo hace una figura de *autoridad* como el profesorado (Raga, 2011).

Al mismo tiempo, se permite a las y los estudiantes un mayor control de sus capacidades y de su vida, en la idea de que es mejor que sean ellas y ellos quienes manejen sus propios problemas, aunque ello signifique que docentes y directivas y directivos no ejerzan tanto control sobre determinados conflictos (Raga, 2011).

Ventajas de la mediación en educación. Según Brandoni (1999) podemos barajar tres grandes ventajas utilizando la mediación como herramienta en el ámbito educativo. La primera centrada en la mediación escolar como la esperanza de impedir la reproducción de las complicaciones que genera la realidad actual (deshumanizada e individualista), puesto que es el ámbito apropiado para la introducción de una intervención que educa en actitudes cooperativas, comprometidas, perseverantes y de diálogo.

La segunda ventaja se orienta hacia la transformación de la cultura, ya que en el caso de instituirse la mediación educativa como una práctica habitual para una resolución pacífica y positiva de las discrepancias, significaría “la instauración de una legalidad consensuada” (Brandoni, 1999, p. 216).

La tercera ventaja que puede proporcionar la integración de la mediación en el currículo escolar, y no por ello menos importante, sería el entrenamiento de múltiples habilidades “para ahondar en el

conocimiento del mundo emocional”, necesarias para alumnado y profesorado de la escuela (Brandoni, 1999, p. 216).

Limitaciones de la mediación escolar. Para Brandoni (1999), la inclusión de la mediación puede presentar ciertos inconvenientes para las escuelas porque requiere “un acompañamiento especializado y una adecuación importante a los tiempos escolares, [...] un criterio sostenido coherente-mente por todos los protagonistas de la tarea educativa, [...] encuadrar y ubicar el contexto del conflicto que estemos tratando antes de comenzar a pensar en sus posibles soluciones” (p. 216).

También requiere “un acompañamiento y asesoramiento (del personal educativo) en la puesta en marcha y en la evaluación de los procesos encarados, a cargo de los especialistas en este tema [...] desde dentro de las mismas instituciones, [...] y una verdadera convicción para sostener y apoyar los cambios que se generen” (Brandoni, 1999, p. 217).

Modelo de Harvard. El Modelo de Harvard es uno de los más empleados en mediación (junto con el Modelo Transformativo y el Modelo Circular-Narrativo). Proviene del campo empresarial y está orientado a la consecución de un acuerdo. Sus principios fueron desarrollados por Fisher y Ury a finales de los años setenta. Al estar centrado en el acuerdo, se encuentra más cerca de la negociación, y relaciona el acuerdo con la satisfacción de las necesidades y los intereses (Munuera, 2013).

Este modelo define la mediación como una *negociación colaborativa* asistida por un tercero. Su enfoque teórico se conoce por la orientación hacia la resolución de problemas. Entiende el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades. Cuando se define el conflicto, se diferencian las posiciones porque detrás

de ellas hay necesidades, intereses y valores entre las partes (Munuera y Rondón, 2009).

Una posición es un enunciado del resultado preferido por una parte. Normalmente, las posiciones incluyen elementos estratégicos como la acusación, la exageración o la queja. El interés, por contraste, es una meta que tiene que ser satisfecha. El conflicto aparece cuando las partes deben satisfacer simultáneamente intereses que son incompatibles.

Para el modelo Harvard, el mediador o la mediadora pone el énfasis en la negociación, manejando intereses, personas, opciones y criterios. Las metas de este modelo son disminuir las diferencias entre las partes y aumentar las semejanzas, los valores e intereses (Munuera, 2013).

La base teórica del modelo quedó recogida en 1981 en el libro "Getting to yes", en el que también participó Bruce Patton. Según Fisher y Ury, hasta entonces existían dos formas de negociación:

- La *Negociación Blanda*, en la que la persona negociadora hace concesiones fácilmente para llegar a un acuerdo evitando el conflicto personal.
- La *Negociación Dura*, en la que la persona negociadora considera la situación como una lucha de voluntades y adopta una posición extrema para 'ganar'.

El Proyecto Harvard de Negociación, con Fisher y Ury a la cabeza, proponía una tercera vía: la *Negociación basada en Principios*.

Los cuatro principios sobre los que se pusieron las bases del método (Iglesias, 2008) eran los siguientes:

1. Separe a las personas del problema.
2. Céntrese en intereses, no en posiciones.
3. Invente opciones en beneficio mutuo.

4. Insista en utilizar criterios objetivos.

Legislación. Respecto a la legislación en materia de mediación, nos encontramos con un amplio desarrollo en la normativa autonómica en materia de mediación familiar en los diez últimos años. Actualmente, catorce Comunidades Autónomas reconocen una Ley específica en esta materia, siendo la más antigua la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña y la más actual la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón.

Estas Leyes se desarrollan al amparo de la Recomendación Europea aprobada en 1998 por el Consejo de Ministros y que identifica la mediación como una vía de solución amistosa de los conflictos. Pero no es hasta el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles donde encontramos legislación en el ámbito Estatal y en un sentido más amplio que la mediación familiar. Este Real Decreto busca sentar las bases de la mediación y favorecer esta alternativa frente a la resolución judicial del conflicto, como bien recoge en su Exposición de Motivos (BOE 6/03/2012, nº56, sección I, p. 18783).

En el ámbito educativo, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación recoge en su artículo 132.f que son competencias del director "favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros" (BOE 4/05/2006, nº106, sección 7899, p. 17191).

Este desarrollo legislativo, nos lleva a pensar en el peso que la mediación debería tener en todos aquellos ámbitos o espacios donde puede surgir el conflicto y la importancia de contar con personal especializado en los centros escolares para tal asunto. La mediación nos facilita el camino para el entendimiento y enseña al alumnado y al profesorado a resolver los conflictos más allá de la mera sanción. Desde nuestro punto de vista, implica aprender a resolver conflictos de una manera nueva.

Contexto elegido. La mayoría de los apoyos bibliográficos consultados en la elaboración de este artículo orientan sus propuestas y experiencias de mediación en el ámbito educativo en el contexto institucional de países iberoamericanos como Colombia y Buenos Aires. Las únicas fuentes bibliográficas peninsulares que hemos podido consultar pertenecen a Madrid, Barcelona y Navarra.

Orientándonos por la dilatada experiencia de Latinoamérica en este campo de la mediación hemos elaborado nuestro caso práctico, pero también atendiendo al marco legislativo español, puesto que pensamos que la mediación educativa en España no se contempla todavía en la gran mayoría de los centros educativos (públicos, concertados o privados) y si se hace, se descarta porque es vista como una perspectiva abstracta y utópica.

Centramos nuestro caso práctico en España porque creemos que esta imagen de la mediación educativa es desacertada y somos conscientes de que merece un importante despegue en los colegios e institutos de España como herramienta de aprendizaje.

CASO

Para elaborar este caso práctico nos hemos apoyado en el manual abreviado del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV), titulado

MEDIACIÓN EN ACCIÓN, que seguía un proceso explicativo de la mediación en el ámbito educativo organizado en cinco bloques: el esclarecimiento del conflicto, el inicio de la mediación y compartir puntos de vista, la identificación de intereses y creación de opciones, la elaboración de pactos y cierre del proceso de mediación y, finalmente, la revisión de los acuerdos.

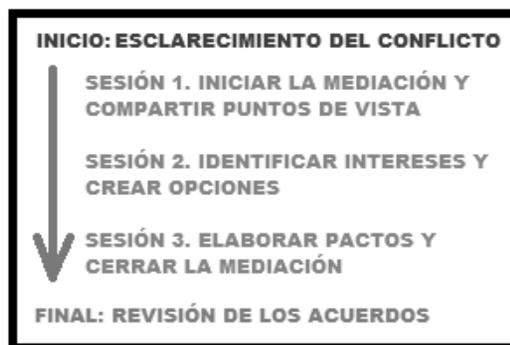


Figura 1. Proceso de mediación escolar. Fuente: elaboración propia.

Dichos bloques serán reflejados a continuación (menos el último bloque) a lo largo de tres sesiones, junto con los objetivos particulares de las personas que van a llevar a cabo la mediación.

1.1.1 Inicio: esclarecimiento del conflicto

En este primer momento, averiguamos quién ha solicitado la mediación, hablamos por separado con las y los protagonistas del conflicto, explicamos qué es la mediación y qué hacen las mediadoras y los mediadores: invitamos a ir a mediación, mostramos empatía, amabilidad y respeto, y valoramos si el conflicto es o no es mediable.

“A la entrada del instituto Ana y Cristina se han insultado, hasta que Cristina ha salido del centro dando un portazo, ha roto el cristal de la puerta mientras gritaba “¡hija de puta!”. Ana le ha respondido “¡eres gilipollas, no tienes cojones a decírmelo a la cara!”. El profesor de música entraba en el centro en ese momento, no ha dejado salir a Cristina, les ha mandado recoger los cristales y les ha dicho que fueran a ver a la jefa de estudios,

mientras Ana le ha dicho a Cristina “como te vea fuera del ‘insti’ te vas a cagar”. Él ha comentado que últimamente siempre están igual, no paran de pelearse cuando antes eran muy amigas; crean una tensión muy grande en clase que dificulta el bienestar del alumnado. Nadie sabe qué es lo que ha ocurrido pero desde el mes de enero ya no se aguantan.

Los compañeros y compañeras de clase eran amigos de las dos pero ahora han empezado a dividirse. La jefa de estudios fue su profesora el curso pasado y sabe que son buenas estudiantes y que la mejor manera de solucionar sus problemas es ir a mediación, ya que una sanción no va a resolver la situación. La jefa de estudios les plantea ir al equipo de mediación aunque eso no les exime de pagar los daños por el cristal roto. Ha iniciado los trámites para acudir al equipo de mediación y, viendo los horarios, se han asignado unos mediadores. El equipo está formado por dos alumnas del centro, una de su mismo curso y otra de bachillerato: Sonia y Elena. Han acordado ir a hablar primero con Cristina y luego con Ana para saber lo sucedido.

Ana no estaba convencida de la mediación pero no quiere pasar el resto del curso con este mal rollo, así que ha accedido. Cristina ha mostrado interés desde el principio porque si las cosas no se arreglan es posible que acabe llegando a las manos. Aunque no han ido nunca ha mediación saben cómo funciona porque en el instituto les han dado charlas. Acuerdan ir al despacho del equipo de mediación el lunes que viene.”

1.1.2 Primera sesión: inicio de la mediación y compartir puntos de vista

En la primera sesión nos preparamos las y los mediadores, preparamos la sala, recibimos a las personas en conflicto, creamos un clima de confianza, recordamos el funcionamiento de la mediación, explicamos las normas básicas y

preguntamos a cada persona si acepta las normas.

“El jueves a las 11 en punto Sonia, Elena, Ana y Cristina se encuentran en la sala de mediación.

S: Hola Ana, Hola Cristina, soy Sonia y voy a ser vuestra mediadora.

E: Yo soy Elena, también soy vuestra mediadora, queríamos felicitaros por el esfuerzo que habéis hecho al venir a este proceso de mediación. Lo primero que queremos deciros es que todo lo que hablemos en estas sesiones va a ser confidencial y las notas que tomemos también serán confidenciales. Seréis vosotras las que llevaréis el proceso a cabo.

S: Nosotras somos imparciales y neutrales, lo que queremos es que seáis vosotras las que lleguéis a acuerdos, no nos vamos a posicionar por ninguna de vosotras. Lo que sí es necesario es que en los procesos de mediación haya una serie de normas que se han de respetar para poder llevarlo a cabo y es necesario que seáis vosotras las que las determinéis con el fin de que os respetéis. Las normas las vais a establecer vosotras para lograr respeto. ¿Qué creéis que es necesario?

A: Pues no llegar tarde a las sesiones

C: Hombre, respetar el turno de palabra y no cortarnos entre nosotras, ¿no?

A: No insultarnos.

C: Tener el móvil apagado para que no suene y no estar con él mandando mensajitos, whatsapps...

A: Y... decir la verdad y cooperar.

E: Vale, si no os he entendido mal y he conseguido recoger las normas que habéis dicho, serían: ser puntuales en las sesiones que vamos a realizar, mantener el móvil apagado o en silencio para que así no se interrumpen las sesiones, no os vais a insultar, vais a respetar los turnos de palabra y vais a decir la verdad y cooperar en el proceso. ¿Es correcto?

A y C: Sí.

E: Yo he ido tomando nota de vuestras normas y vamos a firmar este documento para que nos comprometamos a respetarlo en todas las sesiones, ¿de acuerdo?

C y A: Vale.

E: En principio este documento, como os hemos explicado antes, va a estar guardado y es confidencial y solo volveremos a sacarlo si estamos incumpliendo alguna de estas normas, ¿de acuerdo? Es para recordar todas cuál es el compromiso que tenemos en este proceso de mediación. Bueno, os vamos a explicar un poco en qué va a consistir este proceso, primero vamos a escucharos decir a cada una de vosotras cómo se siente y qué punto de vista tiene sobre el problema que tenéis, luego intentaremos ahondar un poco más en esa sensación que tenéis sobre el problema y vosotras seréis las que busquéis soluciones al problema que tenéis, ¿de acuerdo?

C y A: Sí.

S: Vale. Ana, ¿qué has entendido tú de en qué consiste el proceso de mediación?

A: Pues que vamos a intentar entre nosotras llegar a un acuerdo para resolver el conflicto.

S: ¿Y tú, Cristina?

C: Que vamos a contar cada una nuestro punto de vista y vamos a llegar nosotras a un acuerdo que sea bueno para las dos.

S: Ana ¿Nos puedes explicar desde tu punto de vista qué es lo que ha pasado y cómo te has sentido?

A: Pues lo que ha pasado es que el profesor de música nos ha mandado al despacho de la jefa de estudios porque Cristina me estaba insultando en el pasillo, como siempre hace, que no para de insultarme y de poner a los demás en mi contra, y encima al salir ha roto un cristal.

S: Entonces lo que me estás diciendo es que el profesor de música os ha mandado al despacho de la jefa de estudios, que Cristina, según tu, habla mal de ti y que te intenta quitar a tus amigos, de tal forma que tú te sientes sola y estás enfadada con ella, ¿es así?

A: Sí.

E: Cristina, ¿cuál es tu punto de vista y cómo te sientes respecto a esto?

C: A ver, ella dice que yo voy diciendo cosas de ella, pero en realidad lo que le molesta es lo que pasó aquella noche, pero es que eso...

A: ¡Hombre, es que no te voy a perdonar lo que pasó aquella noche!

E: Chicas un momento, antes de nada, una de las cosas que hemos fijado es que cada una va a tener su turno de palabra y que vamos a respetar el turno. Ana, tú luego tendrás el momento de decir lo que quieras, ¿de acuerdo?

A: Vale.

E: Cristina continua.

C: Vale, ella va diciendo cosas de mí y bueno... el otro día estaba en clase de matemáticas y Javier tenía una duda y fui a ayudarle, y ella me vio y salió corriendo hacia Alicia, que es la novia de Javi, se lo contó y empezó a insultarme, y tampoco veo justo que vaya diciendo cosas a los demás de mí para que yo me quede sin amigos.

E: Si no te entiendo mal, lo que estás diciendo es que de alguna manera Ana impide que tú tengas amistad con el resto de los amigos y eso te hace estar furiosa con ella porque la responsabilizas por ello.

C: Sí.

S: Ana, ¿por qué no nos cuentas cómo empezó vuestro problema desde el principio?

A: Pues un viernes cuando salimos de clase nos fuimos todos a un parque, y yo en el parque ya vi que Pablo, el chico con el que yo salía, y ella, se estaban echando miraditas. De repente desaparecieron los dos, pregunté por ellos y me dijeron que se habían ido a una tienda, entonces los estuve esperando un rato pero no venían y cuando me cansé de esperar me fui a casa y resulta que de camino a casa me los encontré liándose, desde entonces yo

ya no soy amiga de Cristina y no confío en ella.

S: Entonces me estás diciendo que no puedes confiar en Cristina y no quieres que les pase lo mismo a otros amigos tuyos.

A: Sí.

E: Cristina, ¿tú quieres añadir algo más?

C: Sí, es cierto que yo me lié con Pablo, que era su novio en ese momento, pero tampoco me ha dado la oportunidad de explicarme. Yo me siento arrepentida pero no creo que sea eso un motivo para que vaya diciendo cosas de mí y me deje sin amigos.

E: Vale, lo que yo he entendido que quieres decir es que estás arrepentida de lo que ha sucedido pero crees que no es motivo suficiente para que te deje sin amigos, ¿no?

C: Sí.

Tras esta sesión, acordaron volver a verse una semana después."

1.1.3 Segunda sesión: identificar intereses y crear opciones

En la segunda sesión pasamos de posiciones a intereses, exploramos otros aspectos del conflicto, les pedimos que se pongan en el lugar de la otra persona, preguntamos a cada una qué necesitaría para cambiar la situación, y definimos la situación conjuntamente. Además, subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común, explicamos el funcionamiento del *brainstorming* (lluvia de ideas), seleccionamos las propuestas más interesantes, evaluamos diferentes alternativas, animamos a cooperar y

promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.

S: Entonces a ninguna de las dos os agrada esta situación, ¿creéis que tiene efectos negativos en otras personas? ¿Cristina tú qué piensas?

C: Teníamos el mismo grupo de amigas y por el problema que tuvimos se han visto obligadas a decidir con quién salen. Además ya no me hablo con Pablo ni con su grupo de amigos.

A: Yo creo que esta situación es insostenible y que afecta a mucha gente, ya no salimos todo el grupo de amigas juntas y en el instituto el ambiente es insoportable.

E: Cristina si fueras Ana ¿cómo te sentirías?

C: Pues si fuera Ana estaría traicionada, muy enfadada y querría que me diera alguna respuesta.

S: Y tú Ana ¿qué sentirías si fueras Cristina?

A: Me sentiría muy mal por haber engañado a una amiga y haber roto el grupo; pero no me gustaría que me lo estuvieran recordando todos los días.

E: Está muy bien que entendáis lo que siente cada una, habéis entendido que hay un problema que afecta de manera negativa a vuestro grupo de amigas, a la clase y a vosotras. ¿Qué creéis que pasaría si no se soluciona la situación?

C: Puff, creo que algo malo seguro.

S: ¿Creéis que las cosas pueden empeorar?

A: Sí, desde luego.

E: Ana, ¿qué podría ocurrir?

A: Mis amigas están cansadas de escuchar el mismo problema, dicen que lo deje ya, que pase del tema. Y en mi casa no saben qué me pasa y me dicen que cada día estoy más arisca y borde.

E: Por lo que me estás diciendo, ¿tienes problemas familiares?

A: Sí.

S: Cristina, ¿qué es necesario para solucionar el problema para ti?

C: Me gustaría que Ana me perdonara y olvidara todo el asunto, que pudiéramos volver a salir todos juntos.

S: Para ti es muy importante que Ana te perdone y poder salir con vuestras amigas, ¿es así?

C: Sí.

E: Ana, ¿qué necesitarías para mejorar tu relación con Cristina?

A: ¡No quiero nada de ella! Me gustaría saber por qué se fue con Pablo sabiendo que era mi novio y por qué me dejaron sola en el parque.

E: Entonces para ti es importante comprender los motivos de Cristina para irse con Pablo, y por qué te dejaron sola en el parque, ¿verdad?

A: Sí. No soporto a las personas cínicas.

S: Tenemos tres temas sobre los que hay que trabajar: cómo comportarse con los amigos y amigas, cómo ponemos punto y final al asunto y cómo os tratáis la una a la otra en clase y en el centro.

S: Ahora intentaremos poner muchas soluciones posibles sobre la mesa, con una lluvia de ideas. Tendréis que expresar todo lo que se os ocurra, sin pensar mucho y sin criticarlas. ¿De acuerdo? ¿Alguna idea?

C: Propongo quedar con Ana y contarle todo lo que ocurrió aquella noche y responder a sus preguntas.

A: Yo olvidar todo lo que ha ocurrido desde esa noche.

C: Podríamos explicarles todo lo que ha pasado a nuestros amigos.

A: Quizás deberíamos salir juntas de nuevo con toda la pandilla.

C: Propongo, que en las horas de clase no nos hablemos.

A: En clase no deberíamos hacer trabajos juntas.

E: De todas estas ideas Cristina, ¿hay alguna que no te gusta o no te termina de convencer?

C: No, todas me parecen bien.

E: Ana, ¿crees que alguna no puede funcionar?

A: Está todo bien.

S: Desde mi punto de vista vuestra propuesta sería: (1) Aclarar y superar lo que pasó, (2) contar toda la verdad a vuestros amigos y amigas, explicarles por qué estáis enfadadas y dejando que decidan por sí mismos/as qué hacer, y (3) volver a salir con los amigos y amigas y mantener la distancia en clase.”

1.1.4 Tercera sesión: elaborar pactos y cerrar la mediación

En la tercera sesión hacemos un plan de trabajo detallado, pedimos a cada persona que nos resuma el plan, preguntar si creen que funcionará, preguntamos si lo consideran justo, cumplimentamos la hoja de memoria del encuentro, acordamos una fecha para la revisión y proponemos un apretón de manos.

“A las once se juntan en la sala del instituto donde se han juntado para todas las sesiones:

S: Esta es la última sesión en la que vais a acordar lo que vais a hacer a partir de este momento, en cuanto al tema del cristal que rompisteis y a vuestra relación con el resto del grupo y entre vosotras.

E: Como ya sabéis, las decisiones las vais a tomar vosotras y tendréis que intentar que sean lo más justo posible para las dos. ¿Qué solución se os ocurre para solventar lo del cristal?

C: Podemos pagar el cristal a medias.

S: Eso está muy bien pero en realidad lo pagarán vuestros padres. ¿Qué pensáis que

podéis hacer vosotras por el instituto? ¿Cómo se os ocurre que podríais dar a conocer a vuestros compañeros lo que habéis aprendido?

A: Podríamos escribir un artículo en la revista del instituto.

C: Me parece muy buena idea.

S: Me parece muy buena idea, y así los demás podrán saber en qué consiste la mediación. En cuanto a vuestra relación, ¿qué se os ocurre que podríais hacer?

A: Podemos quedar fuera del centro después de clase, y así separamos las cosas del instituto y las cosas del grupo de amigos.

C: Sí, yo también lo prefiero.

S: Entonces, ¿cuándo queréis quedar?

C: Podemos quedar después de clase.

A: Yo preferiría quedar más tarde, después de ir a clase de violín, a eso de las seis.

C: Ok, por mí no hay problema.

S: Cuando hablaréis con vuestros amigos y amigas, ¿qué les vais a contar?

A: Yo creo que es mejor que les hable Cristina. Este fin de semana han quedado para ir al cine a ver esa película que teníamos tantas ganas de ver. Yo no pensaba ir...

C: Yo estoy dispuesta a contarlo todo, pero delante de Ana.

S: ¿Qué creéis que les deberías decir?

A: La verdad.

C: Y que ya está todo aclarado y perdonado.

E: Por lo que habéis dicho, Cristina explicará cuál era el problema que teníais y Ana dirá que ya está todo arreglado, ¿iréis las dos al cine entonces?

C y A: Sí, iremos.

S: De acuerdo, ahora para la convivencia dentro del instituto, ¿qué queréis hacer?

C: *Podemos mantener una relación cordial y poco a poco ver cómo se desarrollan las cosas, sin forzarlas.*

A: *Yo estoy de acuerdo.*

S: *Según lo que habéis dicho habéis establecido vais a quedar para explicárselo a vuestros amigos y que dentro del centro mantendréis una relación cordial. ¿Creéis que es posible? ¿Es una propuesta factible?*

A y C: *Sí.*

E: *De acuerdo. Como hicimos al principio con las normas, ahora vais a firmar un documento con los acuerdos a los que habéis llegado.*

C y A: *Sí, vale."*

2 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta todo lo citado anteriormente, llegamos a la conclusión de que la mediación en el ámbito educativo es de vital importancia y no debería ser solo opcional en los centros, sino estar presente continuamente como herramienta educativa obligatoria.

Sostenemos esta afirmación en la firme percepción de que a través de la mediación se pueden solucionar los conflictos y los problemas de una manera más pacífica y con un criterio perdurable. Además, se forma a estudiantado, profesorado y demás personal educativo para que tenga esta herramienta presente en su día a día y pueda enfrentarse a los problemas y trabas desde la madurez, la responsabilidad y una cultura de paz.

Esta faceta de la mediación tiene a su favor que, a pesar de que en España no tiene mucha incidencia, sí está dotada de bases legales y se está promoviendo su implantación, aunque aún quede un largo camino por recorrer.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A. (2005). *Mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó.
- Alzate, R. (1999). *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós.
- Binaduro, J. A. (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ceac.
- Brandoni, F. (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós Educador.
- Darino, M. S. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas: proyectos y ejercitación*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Fernández, I. (2002). *Conflicto en el centro escolar: el modelo del "alumno ayudante" como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Catarata, D.L.
- Girard, K. y Koch, S. J. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*. Barcelona: Granica.
- Herrera, D. (2001). *Conflicto y convivencia en la escuela*. Colombia: IPC.
- Ianni y Perez (1998). *La convivencia en la escuela. Un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención*. Buenos Aires: Paidós.
- Lungman, S. (1998). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Paidós.
- Martínez, J. M. (1991). *Metodología de la mediación en el P.E.I: orientaciones y recursos para el mediador*. Madrid: Bruño, D.L.
- Munuera, M. P. (2013). *Apuntes de Mediación y Trabajo Social*. Universidad Complutense de Madrid.

- Porro, B. (1999). *La resolución de conflictos en el aula*. Buenos Aires: Ediciones Paidós Educador.
- Ramos, C. (2006). *El viaje mágico de Anselmo: la convivencia pacífica y la mediación escolar en la educación inicial y primaria*. Buenos Aires: Librería histórica.
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- San Martín, J. A. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Sanín, L. (1998). *Convivencia escolar: enfoques y experiencias*. Colombia: IPC - Paísa Joven.
- Timmermans, J. (2006). *La mediación en el ámbito escolar*. Barcelona: Hacer.
- Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: D. L. Narcea.
- Torrego, J. C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Uranga, M. (1998). *Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar*. Barcelona: Graó.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

LEGISLACIÓN

Recomendación Nº R(98)1, de 21 de enero de 1998, del Consejo Europeo de Ministros a los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar, aprobada a partir de la reunión nº 616 de los Delegados de los Ministros [en línea].

Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. En el Boletín Oficial del Estado de 6 de marzo de 2012, nº 56, sección I, p. 18783 [en línea].

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En el Boletín Oficial del Estado de 4 de mayo de 2006, nº 106, sección 7899, art. 132.f, p. 17191 [en línea].

WEBGRAFÍA

- Asociación Madrileña de Mediadores. *Mediación Escolar* [base de datos]. Madrid: AMM. Recuperado de <http://www.amme.diadores.es/> [2013, 10 de abril].
- Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (2012). *Manual abreviado mediación en acción*. Valencia: ICAV. Recuperado de <http://www.mediacion.icav.es/> [2013, 13 de abril].
- Colegio Oficial de Educadores y Educadoras Sociales de Navarra (2007). *La mochila del educador y la educadora social: mediación y comunicación*. Navarra: COEESNA. Recuperado de <http://www.edusonava.rra.org/> [2013, 24 de abril].
- García, B. (2008, junio). Introducción a la mediación intercultural en el ámbito educativo. *Tonos Digital* [en línea], Nº15.
- García, L. (2011). *La mediación escolar como proceso de aprendizaje de autonomía y responsabilidad*. Barcelona: XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. Recuperado en <http://www.cite2011.com/> [2013, 9 de abril].
- Iglesias, A. (2008, diciembre). *El modelo de Harvard*. Negociación.net. Recuperado de <http://www.negociacion.net/negociacion-es-trategica/> [2013, 25 de abril].
- Munuera, M. P. y Rondón, L. M. (2009, junio). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social* [en línea], Nº 11, pp. 25-41.
- Novel, G. (2008, junio). *Los programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario: propuestas de un modelo*. Madrid: Universidad Complutense. Recuperado en

- <http://www.eprints.ucm.es/> [2013, 7 de abril].
- Ortiz, M. (2006, enero). *La mediación intercultural en contextos escolares: reflexiones acerca de una etnografía escolar*. *Revista de Educación* [en línea], Nº 339, pp. 563-594.
- Pérez, M. J. (2003, enero). La mediación escolar: procesos de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela. *Educación y Futuro* [en línea], Nº 8, pp. 91-100.
- Torrego, J. C. (2000). *Planificación de un servicio de mediación para la resolución democrática de conflictos*. Cantabria: Proyecto Atlántida (manual de recursos para la convivencia). Recuperado de <http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Proyecto/> [2013, 7 de abril].

MEDIACIÓN EN CUIDADOS PALIATIVOS.

Autonomía del paciente al final de la vida

Cantalejo Fernández, Elena; Cardeña Ramiro, Marta; González Guede, Victoria; Mesa Santos, Amanda.

*elecanta@estumail.ucm.es; Macard_01@estumail.ucm.es;
Vicgonza@estumail.ucm.es; amandame@estumail.ucm.es.*
Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

*“Morir más tarde o más temprano es indiferente;
bien o mal morir no lo es”. (Séneca)*

Resumen: Este artículo se refiere a un abordaje específico de la mediación en los cuidados paliativos. Se basa en el encuentro y mejora de la comunicación entre el paciente y personas de su entorno. La negativa para hablar deriva en consecuencias como la baja forma tanto física como mental de todos los implicados, provocando el deterioro de la calidad de vida. En la mediación se pretende hallar diferentes formas de orientar esta situación terminal. Las familias pueden sentirse bloqueadas o aisladas y el objetivo es la cooperación, que alcancen fines comunes y que transformen el malestar de todos en fines posibles y que puedan llevarse a cabo con éxito. El caso que se presenta se basa en los conflictos familiares creados por la complicada decisión sobre el tratamiento a seguir con el paciente terminal o la finalización del mismo. La mediación en este caso se realizará a través de entrevistas cualitativas con la familia afectada, en las que podremos ver cuáles son los problemas más comunes y las posibles soluciones. El abordaje de todos los encuentros se hace a través del modelo Narrativo Circular de Sara Coob, mediante el cual se mejorará la comunicación narrativa de los participantes en la mediación para llegar a un acuerdo.

Palabras clave: cuidados paliativos, mediación en cuidados paliativos, comunicación, enfermedad terminal, modelo circular narrativo.

Abstract: This article refers to a specific approach to mediation in palliative care. It is based on the encounter and improving communication. He does not want to talk leads to negative consequences such as low physical and mental shape of all involved, causing the deterioration of the quality of life. In mediation is to find different ways of targeting terminal situation. Families may feel blocked or isolated and the goal is cooperation, to achieve common goals and to transform the discomfort of everyone in the end possible and can be carried out successfully. The case presented is based on family conflicts created by the difficult decision to continue treatment with the patient terminal or termination. Mediation in this case will be done through qualitative interviews with the affected family, where we can see which are the most common problems and possible solutions. The approach of all meetings is done through Circular Narrative model Sara Cobb, whereby improving the communication narrative mediation participants to reach an agreement.

Keywords: palliative care, palliative care mediation, communication, terminal illness, narrative circular pattern.

1. INTRODUCCIÓN

“La mediación es un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a su resolución. Los participantes deben negociar una solución que debe satisfacer a todos los partícipes por igual, debe ser aceptada por todos los participantes” (Munuera, 2006:4).

Las ventajas que se obtienen de la mediación son entre otras “que las familias son ayudadas a mirar hacia el futuro, facilita el diálogo en los familiares que encuentran difícil la comunicación, se contemplan las necesidades de todas las partes y permite que todas las opciones disponibles sean clarificadas y exploradas en discusiones conjuntas antes de tomar las decisiones” (Munuera, 2006:23).

“La mayoría de los problemas que surgen en el final de la vida contienen o son conflictos de valores (y por lo tanto problemas éticos) entre las diversas partes implicadas en los procesos sanitarios: el paciente, sus familiares y/o representantes, los profesionales sanitarios y la institución” (Monzón et al., 2008:3)

En este trabajo se presentará un caso de mediación en cuidados paliativos. Dentro de este tipo de mediación podemos observar muchas situaciones por las que se necesita este proceso de intervención, tales como conflictos de relación con el paciente y

familiares, de comunicación entre el personal sanitario, de errores o negligencias en la praxis profesional y por último al decidir sobre el tratamiento a seguir con el paciente terminal. Dentro de este último es donde se encuadra el caso que se presentará a continuación, en el que aparecen los conflictos cuando hay que decidir sobre un tratamiento o sobre continuar los mismos (Munuera, 2009).

En el artículo “Conflictos en decisiones relacionadas con los tratamientos límites. Un diagnóstico diferencial” de Susan Door Gold (et.al), “planteaba los problemas derivados de los conflictos que se presentan en las decisiones a tomar en el final de la vida del paciente, y la necesidad de diagnosticar dichos conflictos para ayudar a los médicos a entender y manejar los conflictos sobre los cuidados terminales” (Munuera, 2009:5).

Esto es fundamental para la calidad de vida de los últimos momentos de vida del paciente terminal, para que pueda sentir una paz interior relacionada con la satisfacción de espiritualidad que necesita; además de las necesidades psicosociales y biológicas que necesita.

Por otro lado, es importante destacar que el tipo de conflicto que se planteará en el caso de mediación se enmarca en aquellas circunstancias en las que “el paciente está consciente y merece mucho más respeto que los juicios de los allegados, abriendo la puerta a los médicos para cuestionar si las

los puntos de vista o intereses del paciente” (Munuera, 2009). Además es importante tener en cuenta una serie de instrucciones previas a la medicina intensiva aplicables a la mediación paliativa tales como “tener en consideración las opciones personales del paciente según su jerarquía de valores y la aceptación o rechazo de determinados tratamientos” (Monzón, 2008:128) temas clave en el caso que se tratará más adelante.

Es importante recordar, que en todas aquellas circunstancias en las que se precisa de la mediación en cuidados paliativos es fundamental “la comprensión, por parte de la familia, de las razones y necesidades del enfermo” (Munuera, 2009: 5).

Algunos conceptos importantes que debemos tener en cuenta son los siguientes:

La mediación “es un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a las partes implicadas en un conflicto en la resolución del mismo. El mediador no impone la solución, sino que favorece la creación de la misma, aceptada y estructurada de manera que permita la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas” (Munuera, 2009:3).

“Los cuidados paliativos o cuidados hospice como se denomina en muchos países anglosajones, son los cuidados que proporcionan confort y soporte a los pacientes y sus familias, en el proceso de una enfermedad terminal” (Moro y Larena, 2011:271)

Salud (OMS) definió los cuidados paliativos como “el cuidado total activo de los pacientes cuya enfermedad no responde a tratamiento curativo. El control del dolor y de otros síntomas y de problemas psicológicos, sociales y espirituales es primordial” Pero posteriormente amplió esta definición diciendo que es el “enfoque que mejora la calidad de vida de pacientes y familias que se enfrentan a los problemas asociados con enfermedades amenazantes para la vida, a través de la prevención y alivio del sufrimiento por medio de la identificación temprana e impecable evaluación y tratamiento del dolor y otros problemas, físicos, psicológicos y espirituales” (OMS, 1990).

Enfermedad terminal es aquella “que se manifiesta como un padecimiento avanzado, progresivo e incurable, sin respuesta al tratamiento específico, con síntomas multifactoriales, y pronóstico de vida no mayor a seis meses. Al no existir posibilidades de curación, la paliación es la alternativa más viable en este contexto” (Lara, 2006)

Convenio del Consejo de Europa para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la biología y la medicina (convenio de Oviedo, firmado el 4 de abril de 1997, en vigor en España desde el 1 de enero de 2000).

Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia e

clínica.

Proyecto de Ley “cuidados paliativos y muerte digna”, solicitado por la Sociedad Española de cuidados paliativos (SECPAL) y la Organización Médica Colegial (OMC), ya presentado ante el Ministerio de Sanidad. En este proyecto defienden, entre otras, que esta Ley es un derecho de todos los ciudadanos, el acceso a los cuidados paliativos debe ser equitativo o que debe ser una competencia básica en todo el personal sanitario independientemente de su especialidad.

2. CASO PRÁCTICO

2.1. Presentación del caso

Una familia acude al proceso de mediación con el fin de llegar a un acuerdo y resolver las dudas, la ansiedad, la frustración y el sufrimiento que les genera la muerte de uno de los miembros de la familia. La familia está compuesta por tres miembros: Elena (rol de hija), Victoria (rol de madre) y Paco (rol de padre). La problemática se haya inversa en una continua agonía al intentar continuar o no con nuevos tratamientos para alargar el periodo de vida, enfocando así dos direcciones hacia la problemática: por un lado los padres se posicionan ante la situación de alargar el periodo de vida de su hija a través de nuevos tratamientos paliativos, y por otro lado la hija rechaza cualquier tipo de sustancia o tratamiento, por lo que opta por convivir junto a su familia el periodo de tiempo que le reste hasta

nuevos fármacos.

2.2. Estructura y técnicas de las entrevistas de mediación en el caso

La entrevista que se ha grabado ha sido la primera entrevista del proceso de mediación. Comienza con una breve presentación de la mediadora quien, en primer lugar felicita a los participantes por haber tomado la decisión de participar en un proceso de mediación, y en segundo lugar, resume brevemente lo que es y en qué consiste el proceso de mediación que se va a desarrollar:

“La mediación es un proceso voluntario, en el que vosotros vais a resolver un desacuerdo. Yo voy a ser totalmente neutral e imparcial e independiente. Voy a ayudaros a resolver vuestro problema de comunicación, pero vosotros sois los que vais a tomar las decisiones... ante este desacuerdo.”

Asimismo, se explican las normas que van a imperar durante el proceso –tales como respeto, confidencialidad...– con el fin de establecer un ambiente propicio para que se pueda llevar a cabo una comunicación efectiva que posibilite que los participantes lleguen a un acuerdo, que es el fin último de la mediación.

Posteriormente, la mediadora se asegura de que cada uno de los participantes haya comprendido las implicaciones de participar en el proceso de mediación, solicitando un breve resumen a cada uno de los presentes.

presentación, la mediadora pasa a escuchar el discurso que cada una de las partes ofrece acerca del motivo por el que han recurrido a mediación. Para ello, solicita que, de manera voluntaria, una de las personas comience a hablar, iniciando el discurso la madre:

“Pues estamos aquí porque nuestra hija no quiere seguir luchando por la vida. (Silencio). No sé, parece que no quiere pensar en que nosotros queremos... pues, que pueda seguir viviendo, que siga probando tratamientos, que veamos qué es lo que puede solucionar su situación y salir para adelante lo máximo que pueda. Alargarlo.”

El discurso del padre se desarrolla en el mismo sentido que el de la madre:

“Claro, nosotros sabemos que se va a morir, pero habrá algún tratamiento que realmente funcione... Pues que pruebe todo, que a lo mejor hay un tratamiento que puede hacer que de verdad viva.”

No obstante, la visión de la hija se contrapone a la de sus padres:

“Yo tengo una enfermedad terminal y me han dado, como mucho, dos meses de vida. Y yo he probado ya mil tratamientos que no me solucionan. Y la única opción que me dan son tratamientos que me dejan prácticamente vegetal... Y yo no quiero que mis padres me

me gustaría irme a mi casa y morirme tranquila en mi casa junto con ellos...”

Con todo ello, se puede observar cómo ante la impotencia que genera una situación como la que atraviesa la familia, el matrimonio ha decidido establecer una alianza excluyendo a la hija, llegando incluso a intentar superponer su voluntad en detrimento de la de Elena, que es quien, en última instancia, debe ser la responsable de la toma de decisiones en lo que a su vida respecta. Puede observarse como, durante la entrevista, tanto Paco como Victoria mantienen la misma posición (están sentados con las piernas cruzadas), lo cual se puede interpretar como un gesto de complicidad entre ambos que no comparten con su hija, quien se sitúa un poco apartada de la pareja, con las dos piernas sobre el suelo.

Esta situación genera una dinámica destructiva para la comunicación –y, por tanto, la relación familiar– ya que provoca discusiones entre los miembros de la familia, puesto que los padres se alían para intentar persuadir a su hija a que cambie de parecer en la decisión que ha tomado. Estas disputas suelen concluir en un clima de tensión y distanciamiento en la relación que mantienen la hija y sus padres. Se hace especialmente relevante por ello, el respeto a la opinión de los demás, característica esencial de la mediación, ya que, tal y como manifiesta Paco:

“... A mí me gusta lo de que nos tengamos que respetar,

importante, que no lo hemos hecho hasta ahora.”

Durante la exposición que cada participante realiza de su visión del desacuerdo familiar, y posteriormente a la misma, la mediadora emplea una serie de técnicas basadas en el modelo circular narrativo de Sara Cobb.

En primer lugar, se observa como la mediadora hace empleo del silencio a lo largo de la entrevista. Aunque en ocasiones pueda parecer incómodo, es una herramienta que, empleada en el momento preciso, genera confianza en el entrevistado. Además, es un espacio en el que la persona entrevistada reflexiona acerca de lo que va a decir – o ha dicho– por lo que estructura de manera más inteligible para el entrevistador sus pensamientos y sentimientos. Igualmente, la incomodidad que crea el silencio, provoca que los miembros de la familia rompan con la situación y retomen su narración con más detalle.

Por otra parte, la mediadora emplea técnicas de escucha activa. Estas técnicas se basan en la actitud empática, incondicional y congruente (Munuera, 2007) por parte del entrevistador. La técnica que emplea en un primer momento es el reflejo de contenido, consistente en recoger el contenido más significativo de los hechos expuestos (Munuera, 2007):

“... Vosotros [Victoria y Paco] creéis que, realmente, ella quiere dejar de luchar, digamos ¿no? Y no quiere

vosotros queréis que ella siga con ese tipo de tratamientos para poder alargar su tiempo de vida. Y por el contrario, tú [Elena] piensas que, realmente, prefieres vivir con ellos, que eres una carga para ellos y que, realmente, prefieres vivir morir en tu hogar y con ellos y de forma más tranquila, sin probar más tratamientos, para no quedarte de forma... vegetal, digamos.”

Con la técnica de reflejo de contenido lo que se pretende es que cada uno de los presentes se ponga en el lugar de la otra persona para así ver la situación desde su punto de vista y, por tanto, cambiar la visión general que cada uno de los participantes tiene de la situación.

Por otra parte, la mediadora emplea la técnica de reflejo de sentimientos que consiste en reflejar verbalmente los sentimientos expresados por los entrevistados (Munuera, 2007):

“Entonces estáis ‘primordiando’ un desacuerdo, en el cual vosotros queréis una cosa y ella otra, antes que disfrutar de vuestra propia relación”

También se puede observar cómo la mediadora introduce la técnica de confrontación, con el fin de que la familia explore otras opciones y se posicione en el lugar de los demás miembros:

“¿Y no habéis pensado que ella, como ha dicho antes... por lo que he entendido,

forma que no sería probando tratamientos?”

Por último, la mediadora emplea a lo largo de toda la entrevista la técnica del parafraseo, es decir, expresiones que emite para dar a conocer a la persona entrevistada que se está escuchando lo que va narrando (Munuera, 2007).

Para concluir la primera entrevista, la mediadora introduce un pequeño resumen de lo que se realizará en las siguientes sesiones.

Siguiendo las fases propuestas en el modelo circular-narrativo, una vez concluida la primera entrevista de sesión pública donde se ha establecido un primer contacto entre el mediador y las partes, el establecimiento de las reglas que requiere la mediación y la identificación del problema, se lleva a cabo una segunda entrevista. Ésta última se dividirá en dos fases y una vez finalizado el contrato con las partes, el mediador se desvinculará de la familia.

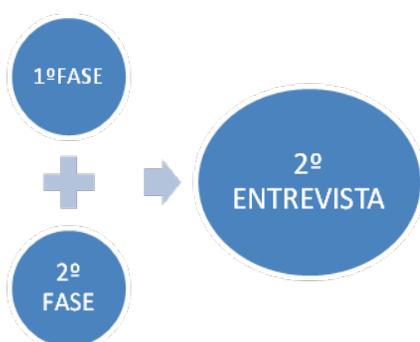


Figura 1. Estructura de la segunda entrevista. (Fuente: elaboración propia)

La primera fase de la segunda entrevista es una sesión privada, en la que se pondrán de

necesidades de las partes con el fin de cambiar la narrativa familiar, romper con las alianzas –que conllevan un efecto negativo en la dinámica familiar–, crear un escenario para favorecer la comunicación familiar y la estabilidad y el equilibrio de la misma, la expresión de sentimientos y entender la red familiar como un flujo interconectado donde el problema de uno de los miembros afectará al resto y viceversa, etc. Para ello en el procedimiento y metodología de la entrevista, se utilizarán diversas técnicas del modelo narrativo circular, las cuales se aplicarán en el momento, lugar y personas adecuadas para su mayor efectividad, que se presentarán a continuación.



Figura 2. Técnicas utilizadas del modelo narrativo circular (Fuente: elaboración propia).

Por un lado, la escucha activa estará presente en un primer momento para poder entender el problema y para escuchar a las partes en toda su globalidad, sin interrumpir, sin intervenir... a fin de que éstas se sientan plenamente escuchadas y atendidas y que puedan sentir de verdad que ellos/as serán los partícipes e interventores en su propio problema.

Clarificación	Parafraseo
Resumen	Reflejo del sentimiento
Confrontación	Reflejo del contenido

Figura 3. Las técnicas aplicadas para el desarrollo de la empatía (Fuente: elaboración propia)

Las preguntas circulares se realizan con el fin de englobar a toda la familia en el problema como sistema. Ello tiene dos efectos, por un lado, hace sentir a todos los miembros que han contribuido a desarrollar el problema expuesto y, por otro lado, involucra en la solución del mismo a todos los implicados.

En el problema planteado se intenta romper con la alianza creada por los padres y así conseguir que la madre, el padre y la hija puedan concebir y percibir una nueva alianza conjunta y “circular”. También se consigue la aceptación del problema de una forma conjunta y la resolución del mismo de igual forma, comprendiendo y poniendo de manifiesto los sentimientos, pensamientos, emociones y valores de los demás.

Por último, se han empleado las preguntas presuposicionales con las que se quiere destacar la importancia de visualizar el futuro – hecho especialmente relevante en este supuesto– ya que, ante el corto periodo de tiempo que los padres podrán disfrutar con su hija, esta forma de visionar el futuro próximo puede hacerles percibir una realidad

quizá quieran invertir no en disputas en las que intenten llevar a los demás al terreno que cada uno quiere, sino en aceptar la posición que los demás han tomado respecto a la situación que acontece. Ello les permitirá acercar posiciones, lo que facilitará el hecho de llegar a un acuerdo entre los implicados.

3. RESOLUCIÓN DEL CASO

Al concluir las dos entrevistas, la familia ha llegado a los siguientes acuerdos:

En primer lugar, se comprometen a no intentar someter a los demás a la voluntad de uno mismo, a respetar las opiniones de los demás miembros, para así conseguir una comunicación eficaz entre la familia, tal y como dicta el modelo circular narrativo de Sara Cobb. Además, eliminaron emociones negativas y percibieron los valores éticos que están en juego en este caso, mejorando su asertividad para poder afrontar las dificultades presentes y futuras.

Por otra parte, Victoria y Paco manifiestan respetar la decisión que ha tomado su hija. Por su parte, Elena ha decidido someterse a métodos de sedación reversible, que permiten mitigar los dolores que padece al tiempo que cuenta con un nivel de consciencia que le permite relacionarse de manera prácticamente normal con las personas de su entorno.

hizo necesario un proceso en el que la empatía cuenta con un papel protagonista. Cuando se comprende el punto de vista de los demás y se es capaz de reflexionar desde él, las personas se vuelven más flexibles ante opiniones diferentes a la suya y, presumiblemente, estará más dispuesta a hacer concesiones en beneficio de todos los implicados.

La segunda fase de la segunda entrevista concluirá con la solución del caso, llevado a cabo por los participantes, y con la despedida oportuna de la mediadora, no sin antes dejar constancia de los acuerdos alcanzados mediante la firma de un contrato. Con ello, los participantes se comprometen a continuar con las decisiones que se han tomado durante el proceso de mediación.

4. CONCLUSIONES

La muerte es un acto que se define como un complejo proceso por el que todas las personas tienen que pasar; el hecho de esconderla o negarla sólo puede desembocar en una marcha de la persona menos consoladora para la familia y demás personas del entorno. Ante una situación en que una enfermedad convierte a la muerte en una realidad muy próxima, el desacuerdo entre los familiares, el enfermo y el personal sanitario se convierte, en muchas ocasiones, en una lucha de voluntades que no tiene fácil solución si cada uno de los implicados no hace cesiones en cuanto a su posicionamiento.

seamos capaces de ponernos en la piel de la otra persona y que observemos un determinado conflicto desde diferentes posiciones que nosotros mismos hemos establecido, es decir, ayuda a darse cuenta de las posibilidades que han estado siempre presentes, pero de las que no éramos conscientes.

En definitiva, la mediación es, de alguna manera, la luz que ilumina los diferentes rumbos que podemos tomar ante un problema y que, sin ella, no hubiéramos sido capaces de ver.

BIBLIOGRAFÍA

– Benítez del Rosario, M.A.; Salinas Martín, A. (2000). *Cuidados paliativos y atención primaria: aspectos de organización*. Barcelona, España: Springer-Verlag Ibérica.

– Lara Solares, A.; Tamayo Valenzuela, A.C.; Gaspar Carrillo, S.P. (2006). Manejo del paciente terminal. *Instituto Nacional de Cancerología, 1*, 283-295.

– Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

– Monzón Marín, J.L.; Saralegui Reta, I.; Abizanda i Campos, R.; Cabré Pericas L.; Iribarren Diarasarri, S.; Martín Delgado, M.C.; Martínez Urionabarrenetxea, K. (2008). Recomendaciones de tratamiento al final de la vida del

intensiva, 32(3), 121-3.

– Moro Yerpas M.P.; Lerena Tejón, I. (2011). El trabajador social como agente de cambio en cuidados paliativos. *Documentos de Trabajo Social*, 49, pp. 270-276

– Munuera, P. (2003) Mediación, nueva estrategia de comunicación en Cuidados Paliativos. *Medicina Paliativa*, 10, pp. 8-11.

– Munuera Gómez, P. (2006) Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico. *Acciones e Investigaciones Sociales*, pp. 1-30.

– Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*. 7(1-2), 85-106.

– Munuera, P. (2009) Mediación, nueva estrategia de comunicación en Cuidados Paliativos.

WEBGRAFÍA

– Ministerio de Sanidad y Consumo. (2011). *Estrategia en cuidados paliativos del Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de: http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/excelencia/cuidadospaliativos-diabetes/CUIDADOS_PALIATIVOS/estrategiaCuidadosPaliativos.pdf

– Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España. (2011). La OMS y SECPAL dan sus propuestas sobre cuidados paliativos y muerte digna. Recuperado de: https://www.cgcom.es/noticias/2011/01/11_01_18_omc_secpal

MEDIACIÓN FAMILIAR Y ADOPCIÓN : REENCUENTRO CON SUS ORIGENES.

*Braojos Prado, Marta; Herrero Sanz, Aida; Jimeno Contreras, Cristina;
Mantas Ortiz, Lara; Pintor González, Jennifer; Villalba Zaballo, Carolina.*
mbraojos@estumail.ucm.es; aidaherr@estumail.ucm.es;jimenocris@estumail.ucm.es;
laramant@estumail.ucm.es; jennipin@estumail.ucm.es ; carolivi@estumail.ucm.es.
Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN: La mediación familiar, se presenta frecuentemente en asuntos de adopción, especialmente cuando tras una adopción internacional, los familiares biológicos quieren volver a recuperar el contacto con la persona adoptada.

Éste tipo de mediación, consiste en una alternativa de gestión para favorecer esa comunicación entre los familiares biológicos, y el adoptado.

Además, es un modelo de intervención estructurado que tiene como objeto, mediar entre las dos partes, teniendo en cuenta los contratiempos y obstáculos que pueden presentarse en el proceso.

Durante el transcurso del caso tienen lugar diversas entrevistas, en las que acude la familia adoptiva con el menor adoptado, y la familia biológica, durante estas entrevistas se apreciarán los acuerdos a los que se van llegando.

Palabras clave: Adopción, adopción internacional, mediador, mediación familiar.

Abstract: Family mediation is often utilized in adoptions, especially after international adoptions when biological relatives want to regain contact with the adopted person. This type of mediation is an alternative approach that facilitates the communication between the biological family and the adoptee. It is also a structured intervention model that aims to mediate between the two parties, considering the setbacks and obstacles that may arise throughout the process. Over the course of the mediation, interviews take place with both the adoptive family that comes along with the adopted child and also the biological family. Through these interviews all parties will come to appreciate the agreements to which they arrive.

Keywords: Adoption, international adoption, facilitator, family mediation.

1. INTRODUCCIÓN:

El trabajo que se va a realizar a continuación consiste en mostrar el papel y el proceso de mediación en un caso real, con el objetivo de ver reflejada la importancia que tiene la mediación y en qué casos puede aparecer la figura del mediador.

Además en el seguimiento del caso se puede apreciar la manera de trabajar del mediador, así como las características y las técnicas que emplea para llegar a un acuerdo entre las partes implicadas.

Para la realización del trabajo se ha unido la teoría aprendida en clase junto con la información obtenida, a través de una bibliografía específica que se ha consultado

En el caso que se presenta a continuación se muestra un ejemplo real de adopción internacional, en la que después de varios años, la familia biológica de una menor de origen asiático, viaja a España con el fin de que regrese a su país de nacimiento, ya que así lo deseó su madre antes de fallecer.

A través de este suceso, se pretende reflejar la importancia de la figura del mediador, concretamente del mediador familiar, cuando tiene lugar un caso de esta relevancia, ya que, se pueden presentar múltiples obstáculos.

También, se expondrá parte de la legislación necesaria a la hora de llevar a cabo una adopción a nivel

internacional, ya que además de basarse en las propias leyes, se han de tener presente las leyes del país de origen de la menor adoptada.

Finalmente, se citarán aquellos objetivos obtenidos tras el empleo de las tácticas o técnicas empleadas por el mediador, en este acontecimiento.

Para concluir, se realizarán unas observaciones acerca del desarrollo, y resolución del proceso de mediación, además de, matizar algunas conclusiones obtenidas a través de la elaboración y exposición de este caso.

2. CONCEPTOS CLAVES ELEGIDOS

El primer concepto esencial en este artículo es el de **adopción**.

Al hablar de adopción nos referimos al "acto jurídico del que nuestro ordenamiento jurídico hace nacer un vínculo de parentesco, por vía legal, entre el adoptante o adoptantes y el adoptado" (Gómez, 2007, p.34)

Además es un proceso que implica un compromiso tanto emocional como psicológico por parte de los padres, con el objetivo de establecer un vínculo afectivo con el menor. Supone un cambio radical en la familia adoptiva que durará toda la vida, por lo que en ocasiones existen muchas dudas a la hora de tomar decisiones.

La legislación vigente, la cual establece diversas condiciones que la persona interesada en adoptar debe cumplir, como por ejemplo una edad mínima y /o máxima y la necesidad de contar con plena capacidad para el ejercicio de los derechos civiles.

Este proceso tiene múltiples implicaciones, personales, familiares, legales, sociales y éticas.

También es importante destacar la **Adopción Internacional**, la cual se define como “aquella en la que residiendo el adoptado en un Estado, es trasladado a otro en el que reside el o los adoptantes con motivo del establecimiento de la relación adoptiva” (Gómez, 2007, p.47)

El Instituto Madrileño del Menor y la Familia (2007), considera que es una medida de protección a la infancia, por la cual un niño en desamparo o que no puede ser atendido adecuadamente en su país, es adoptado por una familia que reside en el extranjero. El niño o niña se desplaza con ella para integrarse y vivir en su nuevo hogar y sociedad.

Los padres biológicos son la mujer y el hombre que han dado vida a su hijo, con el cual guardan lazos de consanguinidad. En ocasiones, esos padres biológicos deciden dar a su hijo en adopción. Los motivos están causados por múltiples factores, que pueden ir desde motivos económicos a

incapacidad para asumir el rol de madre, inmadurez emocional, falta de apoyo del padre de la criatura o de la familia, la situación en la que se produjo la concepción (incesto, violación, etc.), o por cuestiones de índole cultural, en sociedades donde se prima el nacimiento de los varones.

Según la Convención de los Derechos del Niño de 1989, uno de los derechos básicos de todo niño o niña es el de tener una familia. Cuando la familia biológica no puede proporcionarles los cuidados necesarios para vivir y desarrollarse en su propio seno, puede ser dado en adopción, de forma que esos cuidados sean, entonces, proporcionados por una familia adoptiva.

También es importante entender qué es y en qué consiste la **Mediación**. La mediación es un concepto entendido como el “proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero – imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes – favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación que se trate.”

El **mediador** ayuda a las partes implicadas en un conflicto a su resolución. La base de la mediación es

la negociación en colaboración, bajo el principio “yo gano, tú ganas”.

En el proceso de la mediación es importante separar el problema de las personas implicadas, para no empeorar las relaciones entre ellos, para ello es necesario que el mediador mantenga su actitud neutral e imparcial, a la vez que favorezca la empatía entre las partes.

No hay que olvidar que la mediación es una alternativa a los procesos judiciales y siempre es voluntario.

En cuanto a la **mediación familiar** hay que destacar que el objetivo es lograr que los diferentes miembros de la familia acuerden entre sí llevar a cabo un proceso de resolución de conflictos a partir de la intervención guiada de un profesional, el mediador, el cual ayudará de una manera neutral a cada uno a definir el problema tal y como ellos mismos lo ven, a entender las opiniones e intereses de los demás, a buscar todos juntos soluciones valederas y duraderas en el tiempo. A través de la participación de los propios implicados en la resolución de sus conflictos, el mediador hace que cada uno de ellos tome conciencia de su protagonismo activo, no solo en el momento actual, sino también en el futuro. (Machancoses, 2009, p.185).

3. LEGISLACIÓN

Respecto a la Legislación que regula las adopciones internacionales se ha recogido la información del artículo de Juan María Díaz Fraile “Problemas actuales de la Adopción Internacional” lo cual se ha considerado muy interesante su exposición ante el marco jurídico por el que se rigen las adopciones internacionales en España, el cual está integrado por normas tanto de Derecho internacional como por normas de Derecho interno.

Entre las normas de Derecho Internacional hay que destacar los siguientes

Convenios Internacionales:

- La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño redactada en Nueva York el 20 de noviembre de 1989
- El Convenio de La Haya de 29 de mayo de 1993 sobre Protección del Niño y Cooperación en materia de Adopción Internacional.
- El Convenio Europeo en materia de adopción de menores (revisado), redactado en Estrasburgo el 27 de noviembre de 2008.

Actualmente se encuentra en estado de estudio un proyecto de Convenio de la Comisión Internacional del Estado Civil para facilitar el reconocimiento internacional de ciertas decisiones en materia de adopción.

Entre las normas de Derecho interno español, se encuentran:

- Los artículos 14 y 39 de la Constitución;
- Los artículos 3, 4, 25 y disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil;
- El artículo 22.3 de La Ley Orgánica del Poder Judicial;
- Los artículos 9.4 y 5, modificado por la Ley 18/1999, de 18 de mayo;
- Los artículos 10, 12, 20, 108, 154, 162, 176, 178 y 180 del Código Civil;
- Los artículos 1, 15, 16 de la Ley del Registro Civil, modificado el último por la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad;
- La Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional.

Como afirma el autor también hay que tener en cuenta el cuerpo de doctrina que se contiene en las resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado, especialmente en la importante resolución circular de 15 de julio de 2006 sobre reconocimiento e

inscripción en el Registro Civil español de las adopciones internacionales.

Las adopciones internacionales constituidas ante autoridades extranjeras surten efectos legales en España en la forma prevista por artículo 26 de la Ley de Adopción Internacional.

Se trata de una norma relativa a la «validez y eficacia extraterritorial de resoluciones extranjeras», y sólo parcialmente relativa a la determinación de la ley aplicable a algunos de tales requisitos.

La autoridad pública española ante la que se suscite la cuestión de la validez de una adopción constituida ante autoridad extranjera controlará la validez de dicha adopción en España a través del artículo 26 de la Ley de Adopción Internacional. Esto lo llevará a cabo el Encargado del Registro Civil español al que se le solicita la inscripción de una adopción internacional de forma que en aplicación de la disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, «para la inscripción en el Registro español de las adopciones constituidas en el extranjero, el Encargado del Registro apreciará la concurrencia de los requisitos del artículo 9.5 del Código Civil», remisión que hoy ha de entenderse hecha al artículo 26 de la Ley de Adopción Internacional.

Los requisitos exigidos por el artículo 26 de la Ley de Adopción Internacional para que las adopciones constituidas por autoridad extranjera puedan acceder al Registro Civil español son:

1. Control de la competencia de la autoridad extranjera;
2. Control de la Ley estatal aplicada;
3. Control de la equivalencia de efectos entre la adopción extranjera y la adopción regulada en España;
4. Exigencia del certificado de idoneidad español para ciertos adoptantes;
5. Consentimiento de la entidad pública correspondiente en caso de adopción de un español
6. Regularidad formal del documento donde consta la adopción.

En cuanto a la competencia de la autoridad extranjera, el artículo 26 de la Ley exige controlar que la adopción haya sido constituida por una autoridad extranjera «competente».

- La adopción extranjera debe haber sido constituida por una «autoridad pública».

- La autoridad extranjera que constituye la adopción debe ser internacionalmente competente al efecto.

4. CASO:

En la mayoría de los casos de adopción, ya sea internacional o nacional, el momento en que se utiliza la mediación, es cuando la persona adoptada se quiere poner en contacto con su familia biológica, o a la inversa, la propia familia biológica busca a la persona adoptada. Debido a que es un momento crítico se recurre al profesional de la mediación como intermediario en el conflicto.

El caso que se presenta es el de Xien, una niña de quince años de nacionalidad china que fue adoptada cuando tenía un año por un matrimonio español, residente en la Comunidad de Madrid.

Sus padres adoptivos se separaron hace cuatro años, quedándose con la tutela la madre. Por ese motivo actualmente la menor vive con su madre, y su abuela materna, en casa de esta última.

Xien desde el primer momento ha sabido que era adoptada, debido a sus rasgos asiáticos, pero a medida que ha ido creciendo, ha ido indagando sobre más datos del desarrollo de su adopción, y sus orígenes gracias a la información que le ha proporcionado su familia adoptiva.

Hace unos meses los padres biológicos de Xien murieron y la última voluntad de la madre es que encontraran a Xien y se reunieran con ella, por este motivo la familia biológica decide viajar a España para encontrarse con la menor. La intención de la familia biológica de Xien es que esta regrese a su país de nacimiento.

Ante el conflicto de la familia biológica que quiere llevársela a vivir a China y la familia adoptiva que se niega a ello deciden recurrir a la ayuda de un mediador para poder llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.

Puesto que la niña adoptada es menor de edad debe acudir al encuentro con el mediador en compañía de su madre -como poseedora de su tutela-, y de su abuela ya que se siente parte responsable de la toma de decisiones que tienen lugar en la familia.

En la primera reunión se produce el encuentro entre ambas familias, la familia biológica comienza exponiendo que Xien tiene que volver a China, porque ellas son su familia y ésta era la última voluntad de su madre, sin embargo, la familia adoptiva se opone a ello, puesto que consideran que ellas son su verdadera familia ya que han cuidado de ella toda su vida.

Por otro lado Xien no quiere ir con su familia biológica ya que para ella son

desconocidos y no quiere apartarse de quienes considera su verdadera familia y su cultura actual.

Gracias a la intervención del mediador, ven que tienen como punto en común los orígenes de Xien. Es decir, Xien no reniega de sus orígenes, su familia adoptiva le ha intentado inculcar parte de esta cultura y no desvincularla de sus raíces, y por otro lado su familia biológica forma parte de esas raíces, por tanto, a partir de este punto van a intentar llegar a un acuerdo entre ambas partes.

Con la orientación de la mediadora, la familia biológica propone llevar a cabo encuentros con Xien para poder conocerse mejor, tanto Xien a ellas, como a la inversa e ir fomentando la familiaridad durante el tiempo que éstas pasarán en España. La familia adoptiva acepta realizar esos encuentros, siempre y cuando Xien vaya acompañada de la madre puesto que es menor.

En la segunda reunión que se establece, comentan con el mediador como fue su primer el encuentro fuera de las sesiones, ambas partes comentan que pese a que había un ambiente más relajado, seguían existiendo tensiones entre las familias puesto que no se había establecido aún ningún acuerdo sobre qué pasaría con Xien, ya que la familia biológica seguía manteniendo la

idea de que la niña viajara a China y la familia adoptiva se seguía negando.

Sin embargo, tras varios encuentros de ambas familias y con el mediador, consiguen establecer un acuerdo formal, llegan a la conclusión que Xien va a viajar a China durante los meses de verano acompañada de su madre, ya que aún es muy pequeña y aunque la relación ha mejorado aún muestra algo de recelo hacia su familia biológica. Con estos viajes podrá conocer mejor sus orígenes y a su familia, al menos hasta que esta cumpla los dieciocho años y pueda decidir por sí misma, donde prefiere quedarse.

TÉCNICAS EMPLEADAS

En las reuniones llevadas a cabo durante este proceso de mediación, el profesional comenzó aclarando en qué consistía su función, para de este modo:

- Favorecer la confianza y cooperación de las partes.
- Fomentar su participación activa en el proceso.
- Explorar el verdadero problema
- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada

parte, utilizando técnicas como clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.

- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.

- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.

Para todos estos pasos fue importante la cesión de la palabra, la intervención del profesional para aliviar la tensión entre las partes implicadas, sin olvidar nunca que es esencial la escucha activa en todo el proceso de mediación.

Para poder aclarar el problema el mediador debió:

- Crear consenso, planificar y elaborar la lista de temas.

- Facilitar e intercambiar información.

- Identificar y ordenar los temas en disputa.

- Neutralizar los comportamientos negativos.

- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.

- Tratar primero los temas comunes y de más fácil

arreglo, para crear confianza y mantener el interés.

Para ello fue importante extraer información relevante del conflicto, centrarse en lo racional, crear una definición común del conflicto, y separar el problema de las personas.

A la hora de establecer alternativas para la solución del conflicto el mediador tuvo que:

- mantener su neutralidad.
- No ofrecer soluciones. Evitó limitar las posibilidades de las partes de encontrar una respuesta por sí mismas.
- Superar puntos muertos (aspectos que no favorecían la resolución del conflicto ni la mejora de la relación).
- Centrarse en el futuro y no en el pasado.
- Examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones.
- Examinar las consecuencias de las distintas opciones.
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.

Para poder crear alternativas, se usó la técnica del *brainstorming* que ayuda

a facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. También se dividió el problema, ya que es importante para poder tratar el conflicto de una forma sencilla y continuada

En la evaluación del acuerdo se tendrá en cuenta las ventajas e inconvenientes, además de valorar las dificultades para llevar a término las distintas opciones.

Para conseguir que las partes llegaran a un acuerdo el mediador llevó a cabo las siguientes técnicas:

- Clarificar lo que se ha acordado.
- Escribir los acuerdos sin ambigüedades y con lenguaje neutral.
- Planificar de qué forma se llevarán a la práctica los acuerdos.
- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes, es decir, que fuera equilibrado, claro y simple, realista, posible, y evaluable. Las partes debían aceptarlo
- Mantener las expectativas de mejora de la relación.
- El acuerdo se redactó por escrito. el objetivo de esto es evitar el olvido y las malinterpretaciones, además de facilitar el seguimiento.

- Por último, se hicieron copias del acuerdo para cada parte y se archivó el original.

Al finalizar todas las sesiones, el mediador felicitaba y alababa a los participantes por el acuerdo y la colaboración, ya que es una motivación para que lleven a cabo el acuerdo a largo plazo.

OBJETIVOS CONSEGUIDOS

- Reducción de la hostilidad de las partes, y establecimiento de una comunicación eficaz
- Comprensión de las necesidades y los intereses del otro
- Planteamientos de cuestiones que habían sido pasadas por alto, o que no habían recibido la suficiente atención
- Se guió a las partes para concebir y comunicar nuevas ideas y propuestas, además de establecer un acuerdo con la mejor alternativa posible para todas las partes implicadas en el conflicto
- Se cambió la concepción negativa del conflicto como elemento de enfrentamiento hacia una visión positiva y necesaria en el bienestar de la menor
- Mejora de la relación personal que había entre las partes, al empatizar, reconocer, aceptar y

comprender los sentimientos de la otra parte

- Elección de la una alternativa para la solución del conflicto, que no perjudica a ninguna de las partes implicadas, sino que además favorece la interacción y cohesión de estas dos familias

5. CONCLUSIONES

Tras la elaboración de este artículo, se han podido alcanzar diversas conclusiones acerca de la figura del mediador en un caso de adopción internacional.

Como se ha podido comprobar, es imprescindible la figura del mediador en múltiples ocasiones, ya que como ocurría en la situación expuesta anteriormente la mediadora es la facilitadora para que la familia biológica de la niña asiática (la cual no está de acuerdo en regresar con su familia biológica), y la familia adoptiva, lleguen a el acuerdo que más favorezca a la menor, y también a ambas familias.

Además, destacar que la mediadora en ningún caso se muestra parcial, ni subjetiva, sino que ella sólo les guía para encontrar una respuesta por ellos mismos, pero en ningún caso dándoles la respuesta. Una condición necesaria para que la mediación se lleve a cabo es

la participación activa de las partes, ya que sin esta sería imposible llegar a un acuerdo.

También, añadir que se ha verificado la dificultad que existe en una adopción internacional, ya que no sólo se rige por la legislación vigente en el país receptor, sino también es indispensable la legislación del país de origen de la persona adoptada.

Finalmente aclarar, que los objetivos que se consiguieron fueron principalmente por un buen empleo de las técnicas que el mediador había propuesto, ya que si no se tiene claro las técnicas que se van a utilizar, o si éstas no son suficiente buenas para el proceso que se está llevando a cabo, será imposible conseguir los objetivos que se perseguían, o que se pretendían conseguir.

BIBLIOGRAFÍA

Berástegui Pedro-Viejo, Ana; Gómez Bengoechea, Blanca y Adroher Biosca, Salomé (2007) *Adopción internacional en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Instituto Madrileño del Menor y la Familia.

Gómez , F. (director) (2007) *Intervención social con familias*, Madrid: Mc. Graw Hill.

Guillaume-Hofnung, M. (2009). *La Médiation*. (5º ed.). Paris: Presses Universitaires de France. consultado en Munuera Gómez, Pilar." J.M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social". *Revista Portularia*. Volúmen XII, Nº 2, 2012. España: Universidad Complutense de Madrid.

Levesque, , J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc. consultado en de Armas Hernández, Manuel. "La mediación en la resolución de conflictos". *Revista Educar*. Nº 32, 2003. España: Universitat de Barcelona.

Machancoses, Antonino y Claver, M.C. (2009). *La inquisición de la custodia*. Valencia: Grafo Impresores S.L.

LEGISLACIÓN:

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1989). *La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*. Resolución 44/25. Noviembre, 20, 1989.

Constitución española de 27 de diciembre de 1978 (B.O.E. núm. 311-1, de 29 de diciembre).

Convenio de la Haya relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en materia de Adopción Internacional. 29 de mayo de 1993.

Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial, de 1 de julio, de 1985.(BOE nº 157 del 2.6.85)

Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor de 15 de enero, de 1996 (BOE nº 15 del 17.1.96)

Ley 18/1999, de 18 de mayo, de modificación del artículo 9, apartado 5, del Código Civil. (BOE nº 119, 19.5.99)

Ley 24/2005, de reformas para el impulso a la productividad de 18 de noviembre. (BOE nº 277, 19.11.05)

Ley 54/2007 de Adopción internacional de 28 de diciembre. (BOE nº 312, 29.12.07).

EL PROCESO DE DIVORCIO: LUCES Y SOMBRAS

Tania Donoso Martín, Irene Fornieles González, Sara Ana Franco Díez, Patricia Llamas Segura,
Nazaret Plaza Torres y Eliana Rodríguez Amador

tdonoso@estumail.ucm.es, irenefor@estumail.ucm.es, sfranco@estumail.ucm.es,
pllamas@estumail.ucm.es, nplaza@estumail.ucm.es, eramador@estumail.ucm.es.

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.

RESUMEN: El tema que nos ocupa en este artículo es la presentación de la Mediación como la vía más factible y constructiva de resolver un conflicto. Para ello recogemos algunos matices sobre los principios básicos de la disciplina y modelos y técnicas que utiliza para el proceso, a fin de obtener unos conocimientos mínimos sobre la misma y poder entender mejor las conclusiones a las que se llegarán en el caso que se propone.

Palabras claves: La Mediación, Conflictos familiares, Mediación familiar, Ley 15//2005, contrato de Mediación, resolución de conflictos

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo que nos planteamos con la realización de este artículo es dar a conocer otra vía de resolución de conflictos que no sea la judicial. La Mediación es un método más rápido, las personas implicadas son capaces de llegar a unos acuerdos juntos, sin la necesidad de abogados. Por lo tanto, existe una figura imparcial y objetiva en el proceso de negociación, que ayuda a las partes a manejar el conflicto, no

sólo para el proceso que les lleva en ese momento a Mediación, sino también para futuros conflictos.

En el caso que se presenta más adelante se puede comprobar porqué la Mediación familiar en un proceso de divorcio es la mejor manera para llegar a una solución del conflicto en un proceso de divorcio.

Para realizar tal demostración, durante todo el proceso se utilizara el modelo Circular Narrativo de Sara Cobb. Se ha

considerado este como el más oportuno ya que se basa en la comunicación, dando especial importancia a la narrativa que utilizan las personas para enfocar el conflicto y para el consiguiente análisis. Es un modelo circular que emplea preguntas circulares para preguntar a una persona sobre otra. Entiende el conflicto como una realidad interna de las personas que siempre estará presente y de manera continua. Los problemas son causados por una causalidad circular. Mediante este modelo mas que la resolución del conflicto, se les otorga a las partes una forma constructiva de gestionar las disputas.

2. CONCEPTOS CLAVES ELEGIDOS:

Resolución de conflictos¹, Ley 15/2005, de 8 de julio,² La mediación familiar en España,³ _Principio básicos de mediación

¹Plan de apoyo a la familia (2005-2008) Aprobado por el Consejo de Gobierno el 1 de diciembre de 2005. PP 70

²LEY 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. *BOE n°163. de sábado 9 de Julio de 2005.pp. 24461*

³ Villaluenga García. L. (2013) “La Mediación civil en España: Luces y sombras de un marco normativo”. *Universidad Complutense de Madrid .Vol. 50, No 1. PP. 77*

familiar ⁴ Objetivos de mediación familiar⁵

3. DESARROLLO

La mediación es un proceso no jurisdiccional que trata de resolver los conflictos de una manera más rápida, barata y eficaz. De hecho, el que se haya considerado la vía jurisdiccional como la única posible para dar respuesta a las disputas, responde a modelos autoritarios de Estado, que actualmente, están dando paso a otros más democráticos que apuestan por una mayor participación en la toma de decisiones de las personas afectadas por los conflictos, como es la mediación.

A la mediación se suele acudir, generalmente, antes de iniciar un procedimiento judicial. Sin embargo, también puede tener lugar durante la tramitación del mismo, por derivación del juez o por petición de las partes, produciéndose su suspensión. La Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, introduce una

⁴ Rondón García. L. M. Bases de Mediación Familiar (2003). Ed. Tirant Lo Blanch. pp. 20-56.

⁵ Rondón García. L. M. Bases de Mediación Familiar (2003). Ed. Tirant Lo Blanch. pp. 20-56.

nueva regla 7ª al artículo 770 de la LEC con la siguiente redacción: “7ª Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación”. Cabe igualmente la mediación una vez finalizado el proceso, en ejecución de sentencia.

Cuando las partes deciden acudir a mediación, tienen que saber que van a realizar varios actos jurídicos como son el “contrato de mediación” y el “acuerdo final de mediación o negocio jurídico mediado” para abordar el proceso con mayor conocimiento y confianza.

El contrato de mediación produce obligaciones recíprocas para las personas participantes, tanto para la mediadora como para las partes.

La mediación puede concluir con el acuerdo de las partes, o contrato. En sentido amplio con origen en el proceso de mediación” que denominamos “negocio jurídico mediado”, que puede crear, modificar o extinguir las relaciones jurídicas familiares según el caso. Firmado exclusivamente por las partes, contiene los acuerdos a los que hayan llegado respecto al conflicto.

3.1. La mediación familiar en España

La mediación en España tiene un importante grado de aplicación, pudiendo afirmarse que su implantación ha sido anterior a la norma jurídica escrita sobre este tema. Así, en el ámbito estatal, fue definitiva la aparición de la mediación en la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modificaron el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. La inclusión de la mediación en el artículo 770.7º de la Ley de Enjuiciamiento Civil, como posibilidad de que las partes suspendan el proceso para acogerse a la misma, supuso una apuesta legal por potenciar estas vías de solución. Así mismo, la disposición final tercera de la Ley 15/2005 (La Exposición de Motivos de la Ley 15/2005, de 8 de julio dice que “Con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial garantizar la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador, imparcial y neutral.” En su Disposición Final Tercera, se establece la obligación del Gobierno de realizar un proyecto de ley sobre mediación, al establecer que “El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios

establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas.”

La Ley estatal de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles deja fuera de su ámbito de aplicación la mediación penal, con las Administraciones Públicas, la laboral y en consumo (art. 2.2). Ciertamente, se excluyen las materias que no afectan al ámbito civil y mercantil, salvo en lo referente al consumo.

La mediación familiar tiene, pues, en nuestro país una historia corta, viniendo de la mano de la reforma introducida por la Ley 30/1981, de 7 de julio, que supuso un punto de inflexión a partir del cual fue posible arbitrar sistemas colaborativos para abordar extrajudicialmente las crisis matrimoniales. Pero esta corta historia ha venido impulsada especialmente por la Comunidades Autónomas que han tenido un papel fundamental en la consolidación de la mediación familiar.

3.2. La mediación en las comunidades autónomas

Como se ha mencionado anteriormente, las Comunidades Autónomas juegan un papel fundamental en la consolidación

de la mediación familiar como método para resolver los conflictos familiares. Por esto, se enumeraran las Comunidades Autónomas que han sido más representativas en la mediación familiar (Madrid, Cataluña y País Vasco), sin olvidar a las demás Comunidades que han seguido su mismo camino y han aprobado sus propias leyes de mediación(Galicia, Asturias , Valencia, Andalucía, Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha y Castilla y León).

Madrid:

Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid. La citada

Ley establece la protección y apoyo a la familia y la orientación y asistencia material, social psicológica, sociológica y jurídica de las familias en situaciones de dificultad, dependencia o conflicto.

Por su parte, el Plan de apoyo a la familia 2005-2008, aprobado por el Consejo de Gobierno el 1 de diciembre de 2005, se refiere a la mediación familiar en su área 4 dedicada a la Resolución de conflictos.

La introducción a esta área recoge el protagonismo de la mediación a la hora de abordar los conflictos familiares, abrir espacios de diálogo constructivo y lograr acuerdos beneficiosos para las partes. Así, la primera medida del área 4 contempla la elaboración de la Ley de Mediación Familiar para facilitar los

acuerdos en los conflictos familiares, y regular la figura del mediador familiar.

En este sentido, se impulsa la aprobación de la Ley de Mediación Familiar como proceso para solventar o minimizar los conflictos familiares.

Cataluña:

Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña. La presente Ley recoge y canaliza todas estas experiencias con la finalidad de institucionalizar, potenciar y extender a toda Cataluña la mediación familiar, que encaja perfectamente en nuestro ordenamiento jurídico porque la mediación familiar devuelve a las partes el poder de decisión para resolver la crisis del conflicto.

País Vasco:

Ley1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar. En esta Comunidad Autónoma vienen desarrollándose desde la década de los noventa experiencias pioneras en mediación familiar, tanto en el sector público como desde la iniciativa social. Estos esfuerzos han ayudado a extender una cultura y una praxis de resolución de los conflictos familiares mediante el diálogo, que ha contribuido eficazmente a prevenir y reducir las situaciones de conflicto familiar.

Principios éticos de mediación

Luis Miguel Rondón (2003) en su libro Bases de Mediación Familiar nos muestra los principios básicos de la mediación:

- Principio de confidencialidad: Todo lo tratado en el proceso de mediación es confidencial, no se puede informar a ningún otro profesional ni institución. Este principio también recoge la normativa referente a la protección de datos.

- Principio de secreto profesional: El mediador durante el proceso y una vez finalizado este, no pueden contar lo sucedido en el proceso.

- Principio de voluntariedad: Las partes implicadas acuden voluntariamente a Mediación, a diferencia de otros métodos de resolución de conflictos como el arbitraje o la conciliación.

- Principio de imparcialidad: El mediador no se pone a favor de ninguna de las partes implicadas, ayuda a los participantes a alcanzar un acuerdo ellos mismos. No defiende intereses personales.

- Principio de neutralidad: El mediador no impone acuerdos, simplemente orienta a las partes para alcanzar las soluciones correspondientes.

- Principio de acuerdo por escrito: Todos los acuerdos se expresarán por escrito mediante un contrato; no figurarán conclusiones ni recomendaciones.

3.3 características de la mediación familiar:

La principal característica de la Mediación familiar es que se realiza entre mínimo dos personas, que acuden voluntariamente al proceso de Mediación. Se basa en el diálogo, la empatía y se crea una base para la resolución de conflictos futuros sin la necesidad de acudir a un mediador.

- Su duración depende de las personas implicadas. No sigue el mismo tiempo cronológico para todos los casos, aunque si todos los procesos deben de seguir las mismas fases.

- Basada en la autoridad de las partes. Las personas buscan sus propias soluciones, el mediador en ningún momento propone soluciones, siempre salen de las personas que acuden a la Mediación.

- Las personas deben buscar soluciones comunes. No deben centrarse en el desacuerdo y sí en las soluciones a las que se puede llegar.

- Debe existir cooperación, simetría y respeto entre las partes. No se permiten insultos en ningún caso ni falta de respeto, se busca que las partes puedan trabajar conjuntamente.

- En el caso en que el proceso se refiera a las funciones parentales, prima en todo momento el interés del menor.

- Compromiso de la no ruptura de los procesos judiciales. La Mediación es un proceso extrajudicial, de ahí el compromiso de no iniciar litigios.

- La palabra adquiere un nuevo valor, se redefinen las relaciones interpersonales. (Romero, 2005:50)

- La Mediación complementa el papel de la justicia, en ningún caso la sustituye.

- Los acuerdos deben presentarse por escrito cuando finalice el proceso en forma de contrato, con la firma de las partes implicadas.

- Es un método para la resolución de futuros conflictos. Las personas estarán capacitadas para resolver los conflictos sin necesidad de acudir al mediador.

3.4 objetivos de la mediación familiar:

El objetivo principal de la Mediación familiar es ayudar a las parejas en procesos de divorcio a llegar a un acuerdo aceptado por ambas partes, teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas implicadas (se incluyen parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad)

Es indudable que todo proceso de divorcio supone una gran carga emocional para la pareja pero no sólo ellos lo sufren, los hijos también se ven envueltos en esta situación. Por ello, la Mediación pretende ser más rápida para evitar que los conflictos se cronifiquen.

Otro de los objetivos de la Mediación familiar es solventar los problemas de comunicación. Crea un diálogo constructivo para que la pareja sea capaz de negociar y buscar objetivos comunes a ambos. Entre estas prioridades de negociación están las funciones parentales, en todo caso, prima el interés del menor.

Por lo tanto, es fundamental que se puedan conocer los intereses comunes, basándonos en un diálogo productivo de la pareja y donde se le da prioridad a los intereses del menor. Con el proceso se reduce la actitud defensiva, se enfatiza la empatía y todos ganan, ninguno queda perjudicado.

García en su libro de Bases de Mediación Familiar destaca otros objetivos:

- Ayudar a las partes en cualquier estado del proceso de ruptura.
- Comprender el punto de vista del otro.
- Fomentar los intereses y necesidades de cada uno, de cara al futuro.
- Reducir los costes emocionales y procesales.
- Promover que se mantenga la relación de cara al futuro.
- Humanizar los procesos y limitar los efectos negativos. (García 2003:20-56)

Está asociado a la obra y práctica de Sara Cobb, mediadora y profesora de la Universidad de California.

Este modelo se denomina “circular narrativo”:

a) Circular: porque parte de una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad

b) Narrativo: porque la categoría de narrativa es centrar tanto desde el punto de vista analítico como propósito

El modelo da énfasis a la comunicación y en la interacción de las partes. Por lo que focaliza su trabajo en las narraciones de las personas.

Las partes sienten la necesidad de poder transformar el significado de sus historias conflictivas, con el objetivo de quedar mejor posicionadas y poder salir del planteamiento negativo del principio.

En este caso el rol del mediador estaría marcado por cambiar los estilos de comunicación.

Para llegar a resolver los conflictos se encamina hacia los discursos que hacen los participantes sobre el conflicto. Por lo que ser demasiado imparcial y neutral puede provocar desigualdades de los niveles de poder y hace que aumenten más las desigualdades. Con lo que es importante que el mediador tenga en cuenta las relaciones de poder y sus

3.5 Modelo circular narrativo

propias manifestaciones sociales y culturales.

En este modelo la comunicación se ve como un todo, se tienen en cuenta tanto las partes como el mensaje. En este aspecto también se destaca la causalidad, ya que se considera que no hay una única causa, sino una retroalimentación de las causas y factores.

A raíz de esto, cabe destacar como aspecto fundamental del modelo circular narrativo:

a) Intenta que florezcan las diferencias para así llegar a un punto de caos y poder tocar fondo, con el objetivo de establecer una reflexión más profunda y redefinir las nuevas relaciones que se establezcan. Se intenta que no quede ningún aspecto sin resolver, para así poder llegar al fondo de la cuestión y modificarlo.

b) Se construye para cada una de las partes un lugar legítimo dentro de la propia situación, se requiere la voluntad de las partes para participar en el proceso.

c) Después de llegar al conflicto se puede cambiar el significado, construir una historia alternativa que pueda ser más positiva

d) Por último, hay una necesidad de crear contextos en la mediación

Con la creación de esta nueva historia, los componentes se comprometen a dejar la antigua historia, ya que debe repararse lo que no se ha hecho bien.

Las valoraciones que hacen los expertos sobre este modelo siempre son positivas, no se destaca ningún elemento negativo.

3.6 Caso práctico:

María y José, residentes en Madrid, son un matrimonio en proceso de divorcio. Tienen dos hijos, Antonio de 14 años y Miguel de 8 años, que tiene una discapacidad motora por lo que esta postrado en una silla de ruedas y necesita una casa adaptada a sus necesidades.

María, profesora de cuarenta años, solicita el servicio de mediación porque quiere separarse de forma civilizada. Conoce el funcionamiento del centro por unos amigos que ya lo han utilizado y se muestra partidaria de esta forma de trabajar. El principal problema lo ve en él, que no quiere quedarse con su hijo menor.

José, administrativo, cuarenta y dos años. No tiene información previa de mediación y solo acude porque ella se lo ha pedido. El motivo por el cual no quiere quedarse con su hijo menor es porque no tiene la vivienda adaptada a las necesidades de este.

El objetivo inicial con él es conseguir establecer un buen contacto y ofrecerle información sobre el centro de mediación. Para ello se cambia el motivo de venir a este servicio porque ella se lo ha dicho, explicándole la voluntariedad del proceso y que solo si le parece bien como se trabaja y lo que se hace, puede empezarse el proceso de mediación. Una vez que tiene una información sobre este proceso y lo que puede esperar de él, quedamos en que piense si quiere venir o no a recibir más información para comenzar el proceso.

PRIMERA SESION CONJUNTA

María y José se presentan a la mediadora y esta les aclara los objetivos y el desarrollo del proceso de Mediación. La mediadora les explica las reglas, haciendo alusiones al respeto del uno hacia el otro, no se puede insultar ni mucho menos agredir físicamente a la otra persona, hay que respetar los turnos de palabra y las opiniones de cada una de las partes.

La mediadora les deja claro que van a ser ellos mismos lo que van a resolver el conflicto, que ella está ahí únicamente para mediar entre ambos y que las sesiones van a ser totalmente confidenciales.

Tras una sesión privada con cada uno de los usuarios, la mediadora pide a cada una de las partes de forma individual,

una tabla de ingresos y posibles soluciones.

SESION CONJUNTA:

María explica que se quiere quedar con la custodia de ambos hijos ya que su casa está adaptada a las necesidades de Miguel, y Antonio se ha convertido en un apoyo principal para el cuidado de su hermano menor. En cambio, José alega que debido a que su vivienda no está aclimatada a las necesidades del menor, propone tener la custodia únicamente de Antonio y que Miguel se quede con su madre.

Ante esta situación surgen una serie de conflictos entre ambas partes y en una ocasión la mediadora tiene que llamar la atención de José porque interrumpe a María. La mediadora les pide su desglose de ingresos:

	MARIA: 1500E	JOSE: 1300E
Hipoteca	600	-
Alquiler de vivienda	-	600
Comunidad, gas, agua, comida, vestimenta...	500	300
Fisioterapeuta Miguel	60	60

Coche	40	80
TOTAL:	1.200	1.040

Tabla 1. Fuente: Elaboración propia

Y a continuación les pide que cada uno de ellos exponga sus soluciones quedando de esta manera:

<i>MARÍA</i>	<i>JOSÉ</i>
La totalidad de la custodia de los hijos en la casa familiar adaptada.	Turnarse la casa adaptada y consigo la custodia de los hijos (6 meses cada uno)
Que José pase a María una pensión mensual para la manutención de los hijos.	Repartir gastos
Se queda el coche adaptado entre semana	

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia

La mediadora les pregunta, qué opinan sobre las soluciones y José dice que el coche no se lo va a dar a ella porque sus padres le ayudaron a pagarlo y se niega a dejárselo. María por su parte dice que sin ese coche no puede llevar a Miguel al colegio puesto que ese coche está

adaptado a las necesidades del menor y el suyo no.

A María le parece bien turnarse la casa y para facilitar las cosas José le dice que mientras el este en la casa familiar ella puede quedarse en su casa de alquiler y así no tiene por qué buscarse otro piso, pero José quiere ver los niños los fines de semana. A ella le parece bien y dice que para repartir gastos mientras ella este en el piso de alquiler paga el alquiler y cuando este en la vivienda adaptada paga la hipoteca y viceversa. José acepta.

Con respecto al coche finalmente José por el bien de Miguel cede ante la propuesta de María de quedarse ella con el coche entre semana, pero él se le quedara los fines de semana cuando esté con los menores.

Llegados a un acuerdo ambas partes firman un contrato, el cual pueden modificar siempre que ellos crean oportuno, ya sea porque su situación familiar o sentimental ha cambiado o por cualquier otro motivo.

4. CONCLUSIONES

Llegado este punto cabe valorar la importancia que toma la mediación en la resolución de los conflictos, constituyendo un papel relevante en el

desarrollo de la autonomía y la toma de decisiones.

La mediación vista como una herramienta de cambio en la que el usuario asiste voluntariamente a formar parte de un proceso de empoderamiento en el que será el protagonista. Es un instrumento importante para el Trabajo Social puesto que mas allá de que ofrece una visión de cambio diferente y mas pacifica, procura el crecimiento personal y autonomía.

El hecho de poder solucionar los problemas de forma constructiva y de tomar las decisiones deseadas sin que otros las tomen por ellos, restringiéndoles de sus preferencias, proporciona a las partes más tranquilidad al ver concluido el problema de la mejor forma posible y procurando el bienestar de ambas.

Estos aspectos son esencialmente valorables y relevantes en Trabajo Social puesto que en nuestra labor estaremos constantemente expuestos a la resolución de múltiples conflictos, que debe hacerse motivando a la persona a sacar lo mejor de sí misma.

5. BIBLIOGRAFIA

- Bernal Samper. T. (2013). *La Mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial: constitución y leyes, S.A.

- Dirección de Estudios del Parlamento vasco. (2007) Dossier de mediación familiar Nº 37 de Septiembre de 2007.

- Dirección General de Familia de la Comunidad de Madrid. (2010). *La Familia Dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar*. Pp. 86-88

- Munuera, P. (2012). *Nuevos espacios en mediación. Mediación en salud y dependencias* en Rondón, L. M. *Bases para la Mediación*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

- Plan de apoyo a la familia (2005-2008) Aprobado por el Consejo de Gobierno el 1 de diciembre de 2005.

- Rondón, L.M. (2012) *Bases para la Mediación Familiar*. Valencia: Ed. Tirant Lo Blanch.

- Villaluenga García. L. (2013) "La Mediación civil en España: Luces y sombras de un marco normativo". *Política y Sociedad* .Vol. 50, No 1.

LEGISLACION

- Ley 1/2007, de 21 de Febrero, de mediación familiar de la comunidad de Madrid. *B.O.C.M nº54 Lunes 5 marzo de 2007 PP.3-4*

- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco. *B.O.E. Nº 212 del sábado 3 de septiembre de 2011*.

- LEY 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de

separación y divorcio. *BOE nº163. de sábado 9 de Julio de 2005.*

- Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y

mercantiles. *Boletín Oficial del Estado nº 162 de 7 de Julio de 2012.*

MEDIAR EN VIOLENCIA DE GÉNERO

Begoña Hurtado Benito, Mario Fuentes Fernández, Paula Moreno Basilio, Paula Moreno Beato, Sanel Contreras Ramírez.

bhbenito@estumail.ucm.es; mario.fuentes@estumail.ucm.es;
pimbasilio@estumail.ucm.es; pmbeato@estumail.ucm.es; sacontreras@estumail.ucm.es

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN: Este artículo pretende analizar la posibilidad de la aplicación de la herramienta de mediación como resolución de conflictos en temas de violencia de género, para ello, en primer lugar se hará un recorrido por las leyes que legislan en materia de igualdad y malos tratos a nivel internacional y nacional. A continuación se expondrán los puntos a favor y en contra de la mediación en violencia de género. Con todo ello se hará un recorrido sobre los diferentes modelos y propuestas importantes para tratar la violencia de género con mediación. Para finalizar se expondrá un caso realizado mediante role playing por los autores de este trabajo que permite poner en práctica el contenido teórico del mismo.

Palabras clave: Justicia restauradora, justicia tradicional, mediación, violencia de género.

1. INTRODUCCIÓN

Tanto la mediación como el trabajo social son herramientas de cambio y empoderamiento, cuyo objetivo es la resolución de conflictos. Aunque sí que entendemos, que mientras en mediación la resolución se hace entre dos o más partes en trabajo social el proceso de intervención se puede realizar a partir de una persona.

En el caso que nos ocupa, violencia de género, la mediación parece ser una herramienta más precisa y acertada para resolver conflictos entre víctima y agresor, conflictos de nivel micro, mientras que el trabajo social puede trabajar a un nivel más macro, como podría ser la inserción social (siempre que sea necesario) de la víctima y el agresor, en todo caso, no se han de ver como herramientas contrapuestas sino dado el caso, como complementarias.

A primera vista, quien no tenga conocimientos sobre la mediación le

parecerá una herramienta arriesgada por cometido; una forma de poner de acuerdo víctimas y agresores, en violencia de género ese riesgo genera mayor controversia. Sin embargo, en una gran cantidad de estudios académicos extranjeros se estudia con detalle esta posibilidad como modalidad adicional a la solución del delito, quedando contrastada su efectividad.

No obstante, en España, la mediación en violencia de género no se contempla dentro del marco legal, pese al apoyo de determinadas instituciones políticas de gran peso, (Naciones Unidas en su Congreso de Viena del 2000) aun así nos encontramos que la mediación para violencia de género es recomendada y realizada por algunos jueces.

Por ello, consideramos necesario indagar sobre este tema y aunque pueda resultar controvertido, por su falta de legislación puesta en común o por su controversia al tratar un tema tan delicado, quizá sea en este punto lo que puede hacerlo tan interesante

2. MARCO LEGISLATIVO

Para poder hablar sobre la mediación en violencia de género es necesario conocer las diferentes Leyes internacionales y nacionales que legislan en esta materia.

Tras el análisis de las diferentes normativas, sobreviene una impresión de ambigüedad legislativa en la mediación y la violencia de género; pues por un lado se prohíbe utilizar la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en violencia de género, pero por otro se recomienda dicha herramienta para abordar problemáticas que tienen que ver en muchas de sus consideraciones con las planteadas en violencia de género.

A continuación se resaltan las siguientes leyes, normativas y recomendaciones que a nivel internacional y nacional dejan clara tal situación de ambigüedad, prohibiendo y recomendando la mediación.

1. Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso de penal (2001/220/JAI). Establece la necesidad de la mediación en los casos que lo requieran.
2. Recomendación R (2006) 8, de 14 de junio de 2006, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de 14 de junio de 2006, sobre Asistencia a las víctimas de delito. Esta recomendación subraya la necesidad de tener en cuenta el interés de las víctimas, tanto en el momento de decidir si la mediación es adecuada para el caso concreto como a lo largo de todo el proceso de mediación.
3. El último informe del Secretario General de la ONU relativo a la violencia de género, titulado : *"Estudio*

a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer". Omite realice alguna mención sobre mecanismos que apliquen justicia restauradora, mediación etc.(Esquinas Valverde, P. *Mediación entre víctima y agresor en la violencia de género*. Tirant monográficas 2008. p. 17

En España encontramos:

1. Ley Integral para la Protección con la Violencia de Género 1/2004 De 28 diciembre, se refiere de forma expresa la mediación penal prohibiéndola en formas que contempla (Fernández. J Solé. *A el impacto de la mediación en casos de violencia de género*. Lex no 2010 pag.21)
2. Real Decreto-ley 5/2012, de 5 marzo, de mediación en asuntos civiles mercantiles. El objetivo de este decreto es aliviar de carga de trabajo a juzgados y tribunales, además de que los ciudadanos/as puedan resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a juicio. El artículo 2 se refiere al ámbito de aplicación; de este real decreto quedan excluidos la mediación penal, mediación con las Administraciones Públicas, la mediación laboral y mediación en materia de consumo.

Queda claro que la mediación en violencia de género no goza de un marco legal operativo concreto. Aun queda mucho trabajo por hacer en este aspecto, pues la justicia restaurativa es joven y no ha dejado verdadera constancia de su eficacia.(Esquinas Valverde, P. *Mediación entre víctima y agresor en la violencia de género*. Tirant monográficas 2008. Pag. 18). Son muchas controversias que giran alrededor del uso de esta herramienta para solucionar la violencia de género; sin embargo, son muchos aspectos de las leyes que coinciden con posibilidades reparadoras de la mediación

casos de violencia de género, seguramente sea cuestión de tiempo que las capacidades mediadoras vayan creciendo y abriéndose hueco en todos los ámbitos y por supuesto hay razones de sobra para creer que la violencia de género es uno de éstos, aun así nos adentraremos en la argumentación a favor y en contra para enriquecer la visión del lector sobre la controversia del asunto.

3. ARGUMENTOS A FAVOR DE LA MEDIACIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO

A priori podríamos decir que los principales argumentos a favor de la mediación en casos de violencia de género giran en torno a la resolución de problemas de una manera más sencilla que evite la tensión y la frialdad que implica el proceso judicial.

Supone el empoderamiento de la víctima, dándole la capacidad de perdonar y escuchar a su agresor. Y a la misma vez, supone una oportunidad para el agresor de identificar a la víctima como persona autosuficiente con sus miedos y sus dolencias tanto físicas como emocionales.

3.1. El carácter discursivo de la mediación, como forma de resolución de conflictos, puede resultar especialmente útil en delitos de naturaleza relacional

Se entiende en este caso la mediación como justicia reparadora, ya que además de tratar de reparar los daños materiales ocasionados por el delito intenta reparar las consecuencias del conflicto interpersonal que se crea, buscando de este modo satisfacer las verdaderas necesidades de las partes (víctima y agresor).

Se desarrolla la mediación en un entorno humano, procurando un espacio

de confianza y seguridad en el que las partes pueden expresar libremente sus emociones y motivaciones, fuera de la rigidez propia de un proceso judicial, resultará menos intimidar y más receptiva a las necesidades individuales. Además recoge la posibilidad de ir adaptándose a la marcha de los acontecimientos, de manera que siempre saque del proceso lo mejor para la víctima.

Se pretende que el proceso, al contrario que el proceso judicial suponga un cambio en el agresor, un cambio que ha de llegar por sí mismo. Él deberá acabar siendo capaz de entender que existen otras posibilidades cuanto a su comportamiento, y que podría haber elegido otra conducta que legitimaría a la Justicia para sancionarles y el hecho será más fácil que entiendan la sanción y que consigan corregir sus actitudes.

Trata de transformar la relación original entre las partes. Reajustar la vida familiar adaptándose al cambio de la mejor manera posible.

Böllinger, L. habla de los organismos oficiales y de el objetivo que han de perseguir en la lucha contra el fenómeno de la violencia tanto dentro de las instituciones como fuera de ellas. Las instituciones tienen que intentar reaccionar cada vez con menor grado de prejuicios y de violencia "oficial", y que consiga intervenir en el comportamiento de los/las afectados/as de una forma comprensiva, con sutileza y del modo menos destructivo y represivo posible.

Además se sugiere el uso de estas técnicas para aquellas víctimas que deciden no actuar con la relación inmediatamente, y deciden ponerla en un tiempo de prueba a pesar de haber puesto la denuncia por malos tratos.

A este respecto, el Instituto catalán de Reinserción Social con medidas de tratamiento del agresor actúa en concilio con el Departamento de Justicia de Generalitat en los casos de violencia

doméstica leves, impartiendo cursos de mediación junto con labores en la comunidad en sustitución de la pena original. Presenta una serie de inconvenientes que chocarían con el ideal original de mediación; que son, carácter obligatorio de la medida (ser en sustitución de una pena establecida por un tribunal y no ser una decisión tomada por las partes en mutuo acuerdo), la naturaleza formativa del curso y no mediación en si misma o ausencia de un elemento de control posterior a la terapia.

En países como Alemania y EEUU se viene desarrollando desde hace un tiempo considerable, procedimientos exitosos de acercamiento pedagógico o terapéutico (depende del caso) con hombres responsables de malos tratos como respuesta a la carencia de una eficiencia absoluta del “castigo jurídico-penal” como única herramienta.

Cabe destacar una asociación alemana “Hombres contra la violencia masculina” (Männer gegen Männer-Gewalt) en la que los principales destinatarios son aquellos “auto convocados”, aquellos que voluntariamente solicitan la ayuda y el entrenamiento psicológico que se les proporciona. De esta manera se rechaza el que la terapia tenga que ser vista como una imposición o una pena judicial.

3.2. Las “dinámicas emocionales” durante los encuentros de mediación pueden ayudar al agresor a reconocer su responsabilidad

De acuerdo con lo que la autora Cook extrae de las opiniones doctrinales mayoritarias, la mediación consigue, como uno de sus objetivos ideales, fomentar en el agresor el remordimiento y la vergüenza por su actos al tiempo que se lleva a cabo su reinserción social. Además se espera que sus gestos de arrepentimiento se

conecten con gestos de reconciliación y vinculación. De hecho a pesar de que denuncias se llevan a cabo por medios judiciales, está demostrado que el agente más eficaz de denuncia social son la familia los/las amigos/as. El hecho de que personas que el agresor tiene una alta estima reprochen sus actos y escuchen acontecimientos de boca de la víctima favorece a que el agresor sea consciente del daño causado y de lo reprochable de su comportamiento, lo que sin duda contribuye al cambio en su actitud.

En la justicia reparatora es más importante el acto de pedir disculpas. En penas normales la libertad condicional es “premio” por la sinceridad y el arrepentimiento del acusado. Sin embargo, en mediación, las disculpas deben tener lugar frente a la víctima, cara a cara apoyándose en acciones de reparación y con personas importantes como testigos.

Queda patente que el uso de técnicas mediadoras favorece al agresor y es pacificadora y resocializadora, pero además tiene como aspecto positivo la posibilidad de crear dinámicas emocionales que favorezca tanto a víctima y agresor en los futuros posibles encuentros, consiguiendo que se de la mejor manera posible reduciendo hostilidad y fomentando la mejora de relaciones; ya que en muchos casos ambos pueden ser del mismo barrio/comunidad y no tener que abandonarla puede resultar beneficioso en la resocialización de ambos.

No se puede asegurar que estas técnicas garanticen la no recaída, sin embargo según los estudios existen menos posibilidades de recaída en los casos tratados con justicia reparatora que en aquellos tratados por método judicial tradicional. En algunos casos debe verse como elemento adicional ya que depende mucho de la gravedad.

3.3. La mediación reivindica o recupera socialmente a la víctima y le permite expresar libremente su versión de los hechos.

Sin duda, esta es una de las más valiosas aportaciones que suponen los procedimientos restauradores. Siendo evidente que es necesario hacer justicia con las víctimas, significando esto que no puede quedar impune su agresor, se hace patente la idea de que no se puede seguir dependiendo, como hasta ahora, de formas tan severas de castigo.

Es por esto que para la Justicia reparadora es tan importante el empoderamiento del perjudicado, es por esto que se le da tanta importancia a la seguridad y a la libertad de la víctima; porque a la hora del enfrentamiento cara a cara se debe preparar a ambas partes para que no existan desequilibrios psicológicos, para que se abandonen los roles que les han llevado hasta la situación en la que se encuentran, para poder llegar a un acuerdo de la mejor manera posible sin caer en los mismos errores.

Una historia real, contada por personas reales produce cambios más profundos en la sociedad que casos abstractos. Darle a la víctima la oportunidad de sentirse en igualdad de condiciones que su agresor, darle al agresor la oportunidad de experimentar un cambio en su interior siendo consciente de la realidad en la que ha vivido y que ha provocado, provocará un cambio en ambos más profundo que el seguir unos patrones asignados por la Justicia para cualquiera en su misma situación y no adaptados para su caso concreto.

En resumen, el mecanismo de la mediación y otros de resolución negociada del conflicto penal, resultarán más apropiados a efectos de atender las

especiales necesidades sociales y psicológicas de la mujer cuando ésta sea objeto de abusos, violencia o agresión sexual por parte de la pareja, de otros miembros del núcleo familiar o incluso de extraños.

4. ARGUMENTOS EN CONTRA DE APLICACIÓN DEL MÉTODO DE LA MEDIACIÓN AL ÁMBITO DE LA VIOLENCIA SOBRE MUJER

4.1. La mediación conlleva un riesgo para integridad física de la víctima.

Según GRILLO, una confrontación directa entre la víctima y el agresor, teniendo cuenta que el asunto fundamental es seguridad de ésta y la de sus hijos, se psicológicamente traumatizante para la víctima, de modo que ni siquiera posibilidad, aunque de hecho la hubiera, que se produjera un resultado beneficioso con la mediación, llegaría a justificar absoluto la intromisión del Estado para establecer una mediación obligatoria.

Además, el recurrir a un proceso conciliador en este marco de violencia de género, conllevaría un cierto riesgo para integridad física de la mujer maltratada, encontrarse *in situ* con su agresor.

4.2. La mujer, debido a sus características peculiares, se expone a ocupar una posición de inferioridad en el marco de negociaciones

La técnica de la mediación no resultará ninguna manera adecuada cuando se trate de reivindicar los derechos de individuos o grupos que se encuentren, ya desde principio, socialmente desfavorecidos o debilitados, como es el caso de la mujer en la sociedad española.

Por otro lado, las mujeres tienden a definirse, en mayor medida que los hombres

a través de las relaciones que establecen con los demás.

Por ello, será muy aconsejable, de cara a la defensa de sus intereses, que en las propias sesiones se considere también como un valor o principio ético esa idea del “cuidado” y de la “atención al otro”; de lo contrario, el proceso resultara moral y psicológicamente catastrófico para ella.

4.3. Recurrir a la mediación supone la pérdida del efecto simbólico característico del Derecho penal

Ha de tenerse especial cautela a fin de no perder el meritorio logro conseguido en las últimas décadas de haber transformado en cuestión pública un problema que, en principio, se desarrolla en la esfera privada y familiar.

Sucedee, al parecer, que algunas corrientes defensoras de la mediación habrían tratado de trivializar la agresión, convirtiendo el maltrato doméstico en una “disputa” más que una injusticia, y el delito en un mero conflicto entre las partes, con lo que se adoptaría una postura de neutralidad moral ante dicha violencia.

Por otra parte, se ha acusado a la Justicia restauradora de ser “barata” o “sin valor”, ya que se desconfía de que tales técnicas dispongan de la carga de intimidación suficiente para el agresor, así como de su capacidad para transmitir a la comunidad un mensaje serio acerca de la gravedad del delito.

4.4. Un simple encuentro de mediación no es suficiente para modificar la conducta violenta del agresor

La mediación constituye una intervención penal de carácter puntual, que no se proyecta a largo, sino a corto plazo. Sin embargo, al Derecho penal se le presume el objetivo de evitar la repetición futura de actos ilícitos.

Los propios defensores de la mediación están de acuerdo con el argumento de que el encuentro de diálogo, de conciliación, no es capaz de detener la violencia ni de modificar el comportamiento del culpable.

En conclusión, aunque la mediación o la compensación del autor a la víctima pudieran jugar en estos casos un papel importante, éste no sería, según la propia doctrina reconocida, más que el de intermediar, el de conducir hacia otras medidas, de modo que lo decisivo para poner fin a la violencia sería la participación en otras posibilidades de asistencia o de apoyo más prolongadas, como sesiones de asesoramiento o de terapia.

4.5. La comunidad social de referencia de los afectados no siempre va a desempeñar el papel de reprobación y censura del comportamiento violento del agresor

Frecuentemente ocurrirá que en la comunidad concreta predomine toda una serie de patrones anticuados acerca del rol y la forma correcta de comportamiento que ha llevado a adoptar la mujer de manera que se apoye y afiance la postura del maltratador y la mentalidad de dominio del hombre sobre la mujer.

En definitiva, de acuerdo con esta opinión, la comunidad afectada muy probablemente no dispondrá de los recursos culturales, filosóficos y morales suficientes para contrarrestar la posición de vulnerabilidad de la víctima, en este caso, la mujer.

5. PROPUESTAS PARA UN POSIBLE MODELO DE MEDIACIÓN APLICADO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

5.1. Empoderamiento de la mujer frente a su ex pareja

La técnica de la mediación podría llevarse a cabo en el marco de la violencia de género.

través de un proceso adecuado de equiparación de las partes. Se debe fortalecer expresamente la posición de la víctima.

Se trata de asegurar que la relación de poder que se encuentra originariamente en la persona delictiva, no se reproduzca durante los encuentros. Con este propósito de prestar el suficiente apoyo y de fortalecer la situación de la perjudicada se intentará que su participación resulte voluntaria, en la medida en que se va a contactar en primer lugar con la víctima.

Durante los encuentros tratarán de activarse sus recursos sociales y psicológicos y se hará uso de un equipo de mediación mixto con intervención de hombres y mujeres. A este equipo, también se añade la presencia de un grupo de trabajo que acompañe la realización del programa como son miembros de la policía y fiscalía, etc.

En cuanto a las actitudes de la víctima, es imprescindible que muestre de antemano una cierta fortaleza personal, una serie de actitudes internas y externas para enfrentarse eficazmente al agresor. El agresor debe estar esencialmente dispuesto a entrar en razón, a reconocer y comprender el punto de vista de la víctima.

Pelikan define "fortalecimiento" como la utilización, el impulso, el desarrollo y reconversión de determinados recursos personales (también económico y jurídicos) de un individuo, a fin de capacitarle con vistas a "concederle poder".

En el marco de la mediación, se traduciría en la facultad de emprender una actuación autónoma, en base a las propias fuerzas. De ahí la importancia de habilitar a la parte más débil para que pueda intervenir por sus propios medios en la confrontación, defendiendo sus intereses personales, actuando de acuerdo con ellos

e impulsando cambios en el propio escenario de las negociaciones.

5.2. Equilibrar la posición del agresor respecto de la víctima

El objetivo último que se ha de pretender consiste en una equidad procedimental para los dos implicados, en lugar de sacrificar uno de ellos (al agresor) en privilegio del otro (la víctima).

Según Queralt Jiménez, el agresor corre riesgo en el sentido que la mediación orienta a proteger y resarcir a la víctima con lo que se produce el desequilibrio. quedarían en entredicho o vulnerados principios de presunción de inocencia, igualdad, de legalidad procesal y exclusividad.

Ante esta situación, la mediación debe configurarse como un proceso paralelo, alternativo al sistema judicial.

En ocasiones, el agresor se inculpa a sí mismo en el proceso de mediación. En cualquier caso (se inculpe o no), debe ser totalmente voluntario esa aceptación o no de aceptación y el mediador no debe ejercer ninguna presión sobre el acusado que la mínima sea inevitable.

5.3. Preservar la seguridad de la víctima a través de medidas aplicadas antes, durante y después de los encuentros

En mediación con violencia de género, uno de los criterios más importantes es el garantizar el interés y la protección personal de la víctima. A raíz de esto, entra otra vez en conflicto la idea de la mediación como sistema principal de intervención ya que en este contexto se halla en peligro la vida y integridad física de la mujer.

El modelo denominado "Conferencia Grupo familiar" trabaja bajo el principio principal de asegurar en todo momento la seguridad de la víctima. Este modelo ha si

analizado por los investigadores Pennell y Burford. Consiste en colaborar de forma continua con la Administración de Justicia penal y contar en la fase inicial con personas del entorno cercano a la víctima para que acudiesen como apoyo a las sesiones. Cabe decir, que la asistencia de estas personas era voluntaria y aceptada por todas las partes (la víctima, el agresor y las partes que acuden como apoyo).

Otros principios esenciales en este modelo, son el de “privacidad familiar”, “liderazgo femenino” y “control estatal”. En relación a la “privacidad familiar”, se refiere a que las conferencias deben ser un encuentro privado, a puerta cerrada, solo los miembros de la familia con el fin de que ellos mismos decidan la solución que estimen más conveniente. En cuanto al “liderazgo femenino” se promociona a través de la intervención de asistentes y trabajadores/as sociales. Las mujeres se muestran más capaces a la hora de establecer o consolidar relaciones, ya sea dentro de la familia o fuera de ésta. Y por último, el principio de “control estatal”, se lleva a cabo a través de las autoridades protectoras que junto con el coordinador de la conferencia (mediador), se encargan de supervisar los encuentros.

Este modelo es muy semejante a la técnica clásica de mediación con la diferencia que en el modelo, se trabaja con un conjunto familiar más amplio. La ventaja principal de este modelo reside en un tratamiento integral, multidisciplinar, de cada supuesto de violencia de género, contemplándolo desde los diferentes puntos de vista del agresor, la víctima, los/as allegados/as y de los organismos oficiales o extraoficiales de defensa de la mujer

5.4. Reconocimiento por parte del agresor de su implicación en los hechos

El Tribunal Supremo alemán Bundesgerichtshof (BGH) asegura que en proceso de mediación raramente caracterizará por un diálogo personal en víctima o agresor, sino, más bien, por encuentro de carácter mediato, entre allegados de las partes.

El BGH exige que la utilización de mediación venga precedida por una confesión o reconocimiento expreso por parte del agresor, que asume su responsabilidad a fin de que se respeten así las necesidades de prevención general.

El tribunal indica que el imputado debe respetar la posición de la víctima y responder por el daño que le haya causado. Como consecuencia, el acusado que explícitamente discuta o niegue los hechos que se le atribuyen debería quedar excluido de cualquier programa de mediación. Si reconoce su responsabilidad, o incluso aunque se limite sólo a guardar silencio, se le puede y es posible remitir su causa a dichos procesos de compensación.

Una vez iniciada la comunicación con la víctima, se exige que el agresor use un comportamiento en el que exprese que asume su responsabilidad a fin de reparar el daño (prevención general positiva).

Corresponderá al juez o al tribunal determinar hasta qué punto el autor es culpable; lo cual sucederá cuando aprenda a respetar la actitud de la víctima; tenga a ésta en cuenta en orden a disponer de su propia conducta.

5.5. Elaboración de un modelo mixto en las formas de intervención de la Justicia tradicional y la Justicia restauradora

Constituye una conclusión común que compagine elementos propios del recurso judicial convencional con los de

denominada Justicia restauradora u orientada a la compensación.

Se trata de averiguar qué podría obtenerse reformulando los objetivos tradicionales del Derecho penal (seguridad ciudadana y de la víctima), sin abandonar los recursos propios de la Justicia convencional, pero en un método de resolución de problemas inspirado en los principios restauradores. Éstos son, reparación del daño, participación directa de los afectados en las negociaciones, transformación de los roles de la Comunidad y del Estado a la hora de solucionar conflictos, etc.

Lo que se defiende es una unión o combinación de ambas modalidades, pues los métodos restauradores por sí solos no pueden garantizar suficientemente la seguridad de la víctima y la satisfacción de sus intereses.

La clave está en que las instituciones oficiales se conviertan en facilitadoras del proceso de aplicación de la Justicia, mientras que la Comunidad se erige en "directora" o "conductora" real del proceso.

A este modelo mixto se le denomina modelo mixto jurisdiccional/restaurador.

6. CASO PRÁCTICO

Para poder observar con mejor detenimiento lo expuesto a lo largo del trabajo, proponemos el siguiente caso práctico para reflejar las técnicas aprendidas tanto a lo largo de las clases de la asignatura "Trabajo Social y Mediación", como de la bibliografía empleada para realizar el presente trabajo. Para ello, exponemos un breve resumen de la situación/problema de las partes, para finalizar con un role playing.

Para facilitar la observación de las técnicas empleadas a lo largo del role playing vamos a realizar una transcripción.

7. CONCLUSIONES

Nos hemos encontrado con ciertas limitaciones con la búsqueda de referencias bibliográficas. La situación con la que nos hemos encontrado, también nos ha ayudado a darnos cuenta de la realidad que existe en España ante la mediación en violencia de género. Una realidad poco desarrollada que está en plena fase de despegue.

La mediación como alternativa al proceso penal, aunque lo pretenda, no supone una victoria de la comprensión frente a la imposición, a lo largo del trabajo se ha argumentado que la mediación en violencia de género es una herramienta que en su aplicación ha de tener en cuenta una gran variedad de factores, pues cada caso es único y requiere de unas apreciaciones u otras; definitivamente, la mediación pretende una comprensión del conflicto y la resolución por parte de los/as implicados/as. Conseguir eso es una tarea complicada que requiere mucho trabajo para llegar a ese estado de control de las personas sobre su situación ante esta apreciación, ni la mediación es mejor, ni lo penal es lo peor, teniendo muy claras las críticas, lo mejor es un suministro adecuado de las dosis necesarias para la resolución del conflicto, dosis que salten en medida de lo posible las barreras sociales y legales que imposibilitan la comprensión para conseguir finalmente de la manera más adecuada la actuación protagonista de los afectados por las malas relaciones.

Consideramos que la finalidad de la mediación en este ámbito es poner término a la violencia. La mediación puede ser adecuada en los casos en que la agresión sufrida por la víctima pueda ser considerada

como leve, además de que el agresor no repita su conducta violenta (puede suceder que se haya tratado de un incidente único).

Hemos podido sacar en claro, que la mediación es más útil en situaciones en las que ya no hay violencia y el acusado admite su responsabilidad por la conducta anterior. En esos casos, la mediación puede ayudar a que los participantes se reconcilien. El consentimiento de la víctima es esencial, pero la dificultad estriba en saber si se trata de un consentimiento sincero.

En nuestro ordenamiento jurídico, sin embargo, tal posibilidad de mediación quedó enervada por la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, cuando establece la prohibición de la mediación, entre otros casos, de actos de violencia de género.

No obstante la rotundidad de los términos legales, desde diferentes sectores judiciales y políticos, se empieza a plantear la opción de acoger la posibilidad de mediación profesional en los supuestos anteriormente descritos.

BIBLIOGRAFÍA

- ESQUINAS, P. (2008). Mediación entre víctima y agresor en la violencia de género. Valencia: Tirant lo Blanch.
- FERNÁNDEZ, J. y SOLÉ, A. (2011). El impacto de la mediación en los casos de violencia de género: un enfoque actual práctico. Valladolid: LEX NOVA, S.A.U.

LEGISLACIÓN

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

(2000/C 364/01).

- Código Civil, 2009, (pp. 139-14 Cizur Menor (Navarra), Thomson Reuters: Editorial Aranzadi, SA.

- Decisión Marco del Consejo de Unión Europea de 15 de marzo de 2004 relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal (2001/220/JAI).

- Ley 27/2003, de 31 de julio reguladora de la Orden de protección de víctimas de la violencia doméstica. BOE, Boletín Oficial del Estado núm. 183, 1 agosto de 2003.

- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio de modificación del Código Penal de 1995, materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal BOE, Boletín Oficial del Estado núm. 138, de junio de 1999.

- Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. BOE, Boletín Oficial del Estado núm. 313, 29 de diciembre de 2004.

- Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles mercantiles. BOE, Boletín Oficial del Estado núm. 56, 6 de marzo de 2012.

- Recomendación R (2006) 8, de 14 de junio de 2006, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de 14 de junio de 2006 sobre Asistencia a las víctimas de delito

MEDIACIÓN PARA RESOLVER SITUACIONES DE BULLYING

Francisco Caballero, M^a Natividad Cabrero, Nieves Higuero, Lucía Martín, Julia Muñoz, María Onieva, Vanesa Prieto, Anais Romera.

anaisrom@estumail.ucm.es; fracabal@estumail.ucm.es; luciamar@estumail.ucm.es
mariacab@estumail.ucm.es; mariaonieva@estumail.ucm.es;
nieveshi@estumail.ucm.es; pk309801@estumail.ucm.es;
vcprieto@estumail.ucm.es;

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

Resumen : Con el presente trabajo, se pretende exponer el método de mediación para casos de bullying en centros escolares. En él presentamos un caso práctico de acoso por parte de una alumna a una compañera, ambas de tercero de la E.S.O. Posteriormente, analizaremos el proceso de mediación para la resolución del conflicto, así como su aplicación mediante la representación visual de una de las sesiones del proceso de mediación. Para ello, nos basaremos en el modelo Harvard de resolución de conflictos. La información utilizada está basada en diversos autores y estudios.

Palabras clave: *bullying*, acoso escolar, mediación, conflicto, proceso, educativo, violencia.

Abstract: With this work we are trying to expose the method of mediation for bullying cases in schools. We present a practical case of harassment from a student to another, in third of ESO. Later we will analyze the mediation process to solve the conflict and its application with a visual representation of one of the sessions of the mediation process. For its implementation we will build on the model problem solving Harvard. The used information is base on different authors and studies.

Keywords: *bullying*, mediation, conflict, process, educational, violence.

1. INTRODUCCIÓN

Hemos elegido este campo de intervención debido a que los casos de *bullying* cada vez son más frecuentes entre los alumnos en edad escolar, *ergo* consideramos sumamente importante el desempeño del rol profesional del mediador; quien cumple un papel decisivo para el cese del conflicto.

Finalidad del trabajo:

- Conocer las implicaciones que tiene la mediación dentro del ámbito educativo.

- Conocer la prevalencia de casos sobre este tema.
- Aproximarnos a los métodos de resolución de conflicto (ADR).
- Explorar los modelos de intervención en concreto el modelo Harvard.
- Profundizar en los modelos de intervención.

Acercarnos a los posibles canales de comunicación que se dan en los procesos de mediación.

El fenómeno del *bullying* está cada vez más presente en las aulas, según Nora Rodríguez en su libro “Guerra en las

aulas" (2005), en el que analiza las causas y consecuencias del fenómeno del maltrato, tanto físicas, como psíquicas o emocionales.

Muchas familias han ido cambiando, los lazos emocionales se han debilitado y por tanto muchas familias han pasado el testigo de la educación a los centros educativos.

Beatriz Rabasa Sanchís (2004) define los tres actores que se encuentran en estas situaciones: el agresor es quien utiliza constantemente el acoso verbal, emocional, físico o social con algunos de sus compañeros; la víctima es el que sufre el acoso y las agresiones; y el grupo, que actúa como mero espectador ante el acoso y contribuye con su silencio al maltrato.

La víctima, en el caso de no contar con ningún recurso para resolver el problema puede tener tres salidas:

- Convertirse en agresor.
- Lesionarse a sí misma a través de conductas destructivas.
- El suicidio.

Según el informe del defensor del pueblo del 2000:

- La violencia escolar afecta al 3% de los alumnos.
- El 6% de los alumnos de primaria y secundaria admite que utiliza la violencia de manera habitual.
- El 20% de los alumnos soporta algún tipo de acoso en la escuela.
- El 27% de los alumnos de primaria admite haber sufrido acoso.
- El 33,8% de los alumnos de educación secundaria ha sido

insultado. El 4,1% ha sido agredido.

El acoso de estudiantes lo ha sufrido el 48% de jóvenes entre 9 y 14 años (texto de la autora).

1.1. Antecedentes históricos:

El primer programa piloto fue en 1998 en la comunidad de Madrid y contó con una duración de dos cursos.

Este programa se aplica a diez institutos de educación secundaria con el objetivo de formar a mediadores en toda la comunidad educativa para solucionar los problemas educativos del aula.

Posteriormente se ha extendido a más de treinta institutos de educación secundaria. Este programa utiliza el modelo integrado.

1.2. Legislación:

Hasta hace relativamente pocos años, la regulación oficial de la mediación estaba difusa en el ámbito de la Unión Europea. Antiguamente existían en la *Recomendación Europea Nº R 98* y la *directiva 2008-52-CE sobre mediación civil y mercantil*. Más adelante, desde el año 2002, contamos con el Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. En el año 2004, se publicó el *Código de conducta europeo para mediadores*, que incluye la observancia a los principios de confidencialidad, autodirección de las partes en conflicto, el rol del mediador...

Debido a la inexistencia de una legislación común para toda la Unión Europea, cada país miembro ha

desarrollado leyes al respecto. En el caso de España, al no elaborar en su inicio una ley estatal, cada comunidad autónoma optó por desarrollar la suya. Recientemente se promulgó la *Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, recogida en el Boletín Oficial del Estado el sábado 7 de Julio de dicho año. Con carácter estatal. Concretando más dentro del ámbito de la mediación, encontramos la Ley 1/2007 de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

1.3. Conceptos claves elegidos:

Definición de mediación: es un proceso mediante el cual, dos o más personas resuelven un conflicto, son ayudadas por un tercero (el mediador) que de forma imparcial capacita a las partes para llegar a acuerdos por ellos mismos, de manera que se solucione el conflicto .

Los mediadores pueden ser elegidos entre los alumnos, profesores, padres... No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad. Lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. La mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo.

Sus principales características son:

1. Voluntariedad: las partes son las que deciden iniciar el procedimiento y en cualquier momento pueden decidir no continuar.

2. Participación activa de las partes: son las auténticas protagonistas del proceso.
3. Flexibilidad: el proceso se adapta a las necesidades de las partes.
4. Confidencialidad y buena fe: el mediador y las partes se comprometen a no revelar lo dicho durante la sesión.
5. Duración limitada
6. Neutralidad: el mediador debe ser totalmente imparcial.

Definición de *bullying*: es el acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matonaje escolar, matoneo escolar o por su término inglés *bullying*) es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado (Arellano, N.).

Modelo Harvard según Roger Fisher y William Ury (1991), se caracteriza en que los negociadores manifiestan deseos de ganancias mutuas y una alta cooperación de ambas partes.

Este modelo está basado en siete principios, que son:

Separar a la persona del problema.

Centrarse en los intereses.

Pasar de las posiciones a las opciones.

Criterios objetivos.

Alternativa a la negociación.

Comunicación.

Compromiso.

El Modelo Harvard también es conocido como el Modelo de los Siete principios y tiene su origen en las investigaciones

realizadas por Roger Fisher y William Ury a finales de los años 70 como parte del "Proyecto Harvard de Negociación". La base teórica inicial quedó recogida en el libro "Getting to YES" (1981), cuya segunda edición (1991), en la que también participó Bruce Patton, se convirtió en el libro de negociación de referencia a nivel mundial.

Con sus investigaciones, Fisher y Ury trataron de responder a una pregunta: ¿cuál es la mejor manera de que las personas traten sus diferencias? Según ellos, hasta entonces existían dos formas de negociar:

La Negociación Blanda, en la que el negociador hace concesiones fácilmente para llegar a un acuerdo evitando el conflicto personal.

La Negociación Dura, en la que el negociador considera la situación como una lucha de voluntades y adopta una posición extrema para "ganar".

El "Proyecto Harvard de Negociación" con Fisher y Ury, proponía una tercera vía: la Negociación basada en principios. Los cuatro principios sobre los que se pusieron las bases de la Negociación basada en principios, eran los siguientes: separar a las personas del problema; centrarse en los intereses, no en las posiciones; pasar de las posiciones a las opciones; criterios objetivos.

En el libro "Getting to YES" (editado en España con el título "Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder") se hablaba también de un concepto que terminó convirtiéndose en el quinto principio del modelo: la alternativa a la negociación.

Por último, al Modelo Harvard de los siete principios se le añadieron otros dos

con los que se completó: la comunicación, y el compromiso.

Según este modelo, los elementos que componen la negociación son:

Los intereses. Son las necesidades de la personas. Es a partir de aquí cuando surgen las demandas, lo que verdaderamente quieren conseguir. A veces los intereses de las partes en conflicto son compatibles, mientras que sus posiciones parecen ser opuestas.

La legitimidad. Es una referencia confiable para las partes. Se apuesta por la argumentación y la persuasión en lugar de la coerción y el engaño.

Las opciones. Son todas las posibilidades de solución que tiene el conflicto.

Las alternativas. Son las posibilidades que cada una de las partes tiene para elegir una salida diferente al conflicto si la negociación no resulta exitosa. Son elecciones independientes de lo que haga la otra parte.

Las relaciones. Es el vínculo que hay entre las partes. Puede ser social, comercial, afectivo, etc. La colaboración que requiere la negociación puede verse favorecida cuando hay una relación positiva entre las partes y ambas están interesadas en mantenerla.

La comunicación. Es la interacción entre las partes. Es deseable que sea una comunicación abierta en ambos sentidos.

Los compromisos. Es el punto final de la negociación, lo que las partes acuerdan por escrito o verbalmente para llegar a un acuerdo, y a la garantía de que éstos van a cumplirse.

1.4. Relato del caso:

Vanesa y Nieves son dos alumnas de 3º de la E.S.O.

Nieves es muy buena estudiante, y sus calificaciones son de las mejores de la clase. Es una persona introvertida y tímida, por lo que no tiene más relación de la estrictamente necesaria con sus compañeros de clase. Entre los/as demás alumnos/as del curso se la describe como una “mosquita muerta empollona”, una compañera que no llega a caer mal porque nunca te das cuenta de si está o no en clase. Dicen que no les extraña que saque tan buenas notas, porque como no tiene amigos, no pierde el tiempo saliendo con ellos, y lo único que hace en todo el día es ir al instituto y estudiar.

Vanesa es una chica que está repitiendo curso. Aparentemente, es extrovertida, y bastante autoritaria. Al ser un año mayor que el resto de compañeros/as, goza de cierta popularidad entre la gente de su clase, que dicen de ella que “mola mucho, aunque tiene muy mala leche y a veces se pasa un poco cuando se cabrea”.

Hace unas semanas que algunos/as alumnos/as de esta clase se han empezado a preocupar por la situación que se vive entre Nieves y Vanesa. Poco después del comienzo de curso, Vanesa empezó a meterse con Nieves en los cambios de clase y los recreos. Al principio eran chistes y comentarios que provocaban que toda la clase se riera de ella. Un tiempo después los comentarios hirientes empezaron a hacerse durante el tiempo de clase, pero la intervención de los profesores cortó esta conducta. Aunque la situación dentro del aula

aparentemente se solucionó, las agresiones se fueron agravando fuera del recinto del instituto. Vanesa comenzó a empujar a su compañera mientras la insultaba. Esta conducta se fue haciendo cada vez más frecuente. Algunos profesores se percataron del problema, e intentaron hablar con Vanesa sin ningún resultado. No funcionaron las amenazas de informar a la directora del centro, abrir un expediente, expulsarla durante unos días, ni las “broncas” para que dejara de pegar a Nieves y estudiara más, porque suspendía todas las asignaturas y volvería a repetir curso.

Durante este tiempo, la actitud de Nieves cambió, haciendo que se encerrara más en sí misma. Los/as compañeros de clase comentaron que la veían triste, incluso algunas veces lloraba. No quería hablar con nadie, e intentaba salir corriendo del instituto al finalizar las clases.

Finalmente, un grupo de alumnos/as consiguieron hablar con Vanesa y con Nieves por separado para proponerles acudir a mediación. Aunque costó algún tiempo, y mucho esfuerzo por parte de este grupo de compañeros/as, las chicas acabaron aceptando entrar en este proceso.

1.5. Proceso de mediación:

1ª Sesión: Presentación de la mediación, de la mediadora, y de las partes. Cada una de las chicas expone el problema desde su punto de vista. Ambas están nerviosas y el diálogo entre ellas se hace

muy difícil, pues Vanesa mantiene su actitud agresiva y Nieves prácticamente se niega a hablar con ella y piensa que es un error acudir a mediación. Se acuerda continuar con la exposición en la siguiente sesión.

2ª Sesión: Tras un inicio un poco tenso, las dos son capaces de exponer el problema y decírselo a la otra sin faltar al respeto y sin volver a engancharse en el conflicto. Se hace una pequeña dinámica de intercambio de roles (ponerse en el lugar de la otra) para finalizar la sesión. Tarea para la siguiente sesión: traer por escrito lo que cada una pide a la otra, y lo que está dispuesta a hacer para solucionar el conflicto.

3ª Sesión: Cada una expresa sus peticiones y lo que está dispuesta a aportar para que la situación se solucione. Se debaten estas aportaciones en los puntos en los que alguna considera que la otra pide demasiado u ofrece demasiado poco. Tarea para la siguiente sesión: con lo que cada una ha dicho, ambas deben pensar en su casa posibles alternativas de soluciones a esta situación.

4ª Sesión (vídeo): Se debaten las propuestas que ambas han elaborado en su casa:

- Nieves: Se compromete a ayudar a Vanesa a realizar las tareas. A cambio, pide que Vanesa deje de agredirla, y que le llame para salir con sus amigos.
- Vanesa: Se compromete a no seguir agredirla en todos los sentidos, a integrarla en su grupo de amigos (cuando

transcurra un tiempo) y a defenderla ante cualquier tipo de agresión. A cambio pide a Nieves que cambie su actitud de “empollona”, y que le haga los deberes.

Se propone conjuntamente una solución que, en principio, a las dos partes les parece adecuada. Tarea para la siguiente sesión: Pensar si esta última propuesta es la definitiva, o hay que modificar algo.

5ª Sesión: Se debate la propuesta hecha en la reunión anterior, y se especifican algunos puntos a petición de las dos partes. Se redacta y se firma el documento en el que constan:

- Nieves se compromete a ayudar a Vanesa con los deberes
- Vanesa se compromete a no agredir a Nieves y a integrarla en su grupo de amigos.

Esta sería la última sesión del proceso de mediación.

1.6. Análisis del caso:

Las partes implicadas directamente en este conflicto escolar, son dos alumnas de tercero de E.S.O., mientras que las personas a las que afecta este conflicto de forma indirecta, es el grupo de iguales, es decir, los/as compañeros/as de clase. Ambas han accedido a formar parte del proceso, de manera voluntaria, característica fundamental en mediación.

La tercera parte implicada en el proceso de mediación que se realizará para solucionar el conflicto, es la mediadora, que ejerce un papel neutral e imparcial, siguiendo unos principios de confidencialidad y de autonomía entre las partes implicadas, es decir, son éstas las que van a resolver por ellas mismas el problema, guiadas por la profesional.

Al inicio del proceso de mediación, las participantes mostraban un estado de nerviosismo y tensión la una hacia la otra, pero en el transcurso de las sesiones, esta tensión ha ido disminuyendo paulatinamente. Así, ha sido posible que ambas alumnas hayan llegado a los acuerdos que ellas mismas habían propuesto a petición de la mediadora.

La relación entre ambas alumnas, era muy conflictiva, ya que la alumna que acosaba a su compañera, mostraba gran violencia hacia ella, y ésta se mostraba inhibida e intimidada. Con la llegada de los acuerdos, esta relación ha mejorado notablemente, tanto en las actitudes como en las conductas, estableciéndose las bases de una relación cordial y respetuosa entre las compañeras. Además, ambas se comprometen a que esta relación genere resultados positivos en un futuro: una de ellas ayudará a la otra con las tareas escolares, y ésta la integrará en su grupo de amigos.

Al inicio de la sesión, cuando las dos alumnas exponen sus propuestas de acuerdo, la mediadora, además de escuchar y reformular las peticiones de cada una, debería haber anotado estas propuestas de tal forma que estuvieran a la vista de las partes en conflicto durante el desarrollo de toda la sesión. Esto habría facilitado el inicio de la

negociación, al localizar más fácilmente los puntos en común, y darse cuenta de las discrepancias que deberían resolver.

El único punto en común que se encuentra al inicio de la sesión, es el cese de las agresiones. Por otro lado, las principales diferencias entre las partes se centran en las tareas de clase y en la integración de Nieves en el grupo de amigos de Vanesa.

El primer momento de tensión se centró en los deberes. La mediadora no debería ser tan directiva en este tipo de situaciones, porque en vez de conseguir la resolución del conflicto, genera más tensión y las partes se cierran más en sus posturas. Por eso es necesario que la mediadora encuentre un punto intermedio para rebajar la tensión entre las partes. Lo adecuado es aplicar técnicas de preguntas circulares, de ponerse en el lugar de la otra persona, preguntar ¿cómo te sientes cuando escuchas a tu compañera decir esto?, ¿cómo crees que se siente tu compañera cuando te escucha decir esto?, ¿qué harías tu si estuvieras en su situación? A través de este tipo de preguntas la mediadora podría dirigir la situación hacia donde le interesa. Por ejemplo: cuando Vanesa insiste en que Nieves le haga los deberes, la mediadora debería comentar “¿no te parece que Nieves está haciendo un esfuerzo muy grande para ayudarte porque sólo quiere lo mejor para ti?”

La mediadora pregunta a las partes implicadas si desean tratar otro tema referente a sus peticiones o compromisos que la profesional les propuso traer para esta sesión, siendo ella quien debería llevar la iniciativa, iniciando el siguiente tema propuesto.

Seguidamente Nieves aborda el tema de su actitud en clase, y Vanesa defiende su postura presionando a Nieves para que cambie su actitud si quiere ser integrada en su grupo de amigos. La mediadora se mantiene al margen en este momento, en vez de haberse centrado en realizar preguntas circulares para que ambas partes entendieran la otra posición y llegar a la comprensión de la otra.

Tomando como referencia el modelo Harvard, durante esta sesión se separa a las personas del problema. Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en el minuto 5:24 del video adjunto.

Una vez generados los acuerdos, la profesional debe preguntar a las partes reafirmando si están o no de acuerdo con los compromisos a los que han llegado. Es muy importante la concreción de los mismos porque se establece lo que cada una está dispuesta a dar.

A Vanesa le genera tensión comunicar a sus amigos la incorporación de Nieves a su grupo de iguales. En este momento la mediadora se centra en la postura de Vanesa inhibiendo la postura de Nieves.

Vanesa no tendría por qué tener problema en explicar a sus amigos que van a contar con una amiga más en el grupo, y lo que se ha hecho en el proceso de mediación. Vanesa dice que necesita a alguien superior para explicarlo (como un profesor) porque piensa que si lo explica ella, sus amigos/as no lo van a entender (no saben lo que es la mediación ni lo que ha ido a hacer ella allí, además, piensa que no van a entender que empiece a ser amiga de Nieves).

Es importante también tener en cuenta cómo se va a comunicar a los compañeros de clase los acuerdos a los que se ha llegado. Durante la adolescencia la presión social y la influencia del grupo son muy fuertes. Para hacer frente al miedo de las chicas de hacer la comunicación a la clase sin la mediadora, hay que hacerles ver que ellas, sólo por el hecho de haber participado en el proceso de mediación y haber sido las protagonistas del cambio, están perfectamente capacitadas para hablar con el resto de la clase y hacerles ver que los acuerdos que han firmado son la mejor solución a la situación que se estaba viviendo. La mediadora, al aceptar acudir a la clase, está entrando en su juego (y no debería).

Consideramos que la mediadora debe dar opciones de posibles soluciones y no tomar parte ella misma de la resolución.

2. CONCLUSIONES

Nos parece importante la mediación en cualquier campo que se pueda dar, pero consideramos que es especialmente importante en el ámbito escolar, ya que contribuye en gran medida a hacer más agradable la convivencia entre los/as niños/as y adolescentes, y mejora y/o previene muchas situaciones negativas. Además el fenómeno del *bullying*, desafortunadamente, se ha extendido mucho en casi todos los ámbitos escolares.

La intervención de los/as alumnos/as en la detección de un caso de *bullying*

puede ser determinante para una rápida actuación de un/a profesional, por lo que educar, concienciar y sensibilizar al alumnado se convierte en una tarea fundamental.

El caso presentado es ficticio, pero creemos que la buena resolución del mismo es extensible a la realidad, y que muchos casos de violencia escolar podrían solucionarse, o al menos mitigarse, mediante el uso de las herramientas que pone a nuestra disposición la mediación.

Tras la realización del trabajo, hemos reflexionado sobre la presencia de la mediación en los centros de enseñanza, llegando a considerar que debería ser un recurso presente en todos los centros escolares. En general, el/la mediador/a podría ser un/a alumno/a (o varios/as), profesores/as, o incluso padres o madres.

Para que la mediación sea eficaz, es necesario que la persona que media haya recibido una formación específica en esta materia. Aunque se está enseñando cada vez más a los/as alumnos/as en edad escolar a ser mediadores/as en conflictos entre sus compañeros/as de clase, en casos tan graves como el *bullying* sería necesario que este proceso fuera desarrollado, o al menos supervisado directamente, por un/a mediador/a.

Consideramos que la mediación consiste en un proceso que se agiliza o ralentiza teniendo como única variable la voluntad de las partes implicadas en el conflicto, puesto que la libertad es fundamental en este método eficaz de resolución de conflictos.

También consideramos de vital importancia la legislación que existe en materia de mediación, ya que ésta es una herramienta emergente, que no todo el mundo conoce, y que se ampare en un marco legislativo es imprescindible para su conocimiento y legitimación.

BIBLIOGRAFÍA

Arellano, N. (2008). *Violencia entre pares escolares (bullying) y su abordaje a través de la mediación escolar y los sistemas de convivencia*. Revista Informe de Investigaciones Educativas, 22(2), 211-230. (Recuperado el 15 de abril de 2013).

Boqué Torremorell, M. C. (s.f.). *Mediación escolar: unidos ante el conflicto*. Revista Perspectiva CEP, (8). Recuperado a partir de <http://weib.caib.es/Formacio/distancia/Material/iguales/conflicto.pdf>

Rabasa Sanchís, Beatriz (2005) *“La conflictividad en los centros docentes y la mediación escolar”* Granada. Grupo Editorial Universitario.

LEGISLACIÓN:

- Directiva 2008-52-CE sobre mediación civil y mercantil.
- LIBRO VERDE sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil de 2002.
- Código de conducta europeo para mediadores de 2004.

- Ley 5-2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de

Mediación Familiar de la
Comunidad de Madrid.

MEDIACIÓN FAMILIAR EN DIVORCIOS CON HIJOS MENORES

V. Calvo Ranz, A. Carracedo Sotillo, C. García Cano, P. García-Poggio Fernández-Renau, S. Martín Santana.

vircalvo@estumail.ucm.es ; alecarra@estumail.ucm.es ; crgarc02@estumail.ucm.es ;
palomgar@estumail.ucm.es; silviamartinsantana@estumail.ucm.es

Facultad de Trabajo Social
Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN: A lo largo de la historia, el concepto familia ha ido evolucionando hacia una percepción más compleja, por lo que la mediación se hace cada vez más útil en los conflictos que pueda acarrear esta materia. La mediación, como veremos a continuación, es un instrumento básico para resolver posibles conflictos o desacuerdos, alternativo al sistema judicial, en el que prima la negociación de las personas afectadas. En este contexto, el papel del profesional se multiplica, ya no sólo para llegar a acuerdos, sino para abrir nuevas vías de comunicación. Durante este trabajo nos centraremos en la mediación familiar en un caso de divorcio con hijos menores a partir de dos de los principales modelos que existen para la resolución de estos procesos, el Modelo Harvard y el Modelo Apreciativo.

Palabras clave: mediación, familia, divorcio, hijos.

1. INTRODUCCIÓN

Partimos para el desarrollo de nuestro trabajo de un supuesto caso de disputa familiar. Planteamos esta situación porque nos parece sumamente importante el desarrollo de procesos de mediación en el ámbito familiar para promover la base del Derecho de Familia, que radica en la protección de los intereses de los miembros del grupo familiar. Según García Villaluenga (2006), la mediación familiar viene a reforzar la autonomía de la voluntad y el respeto a la libertad de los componentes del grupo, permitiendo que ellos mismos decidan sobre cuestiones que les atañen.

2. Las transformaciones sociales acaecidas en las últimas décadas han producido una apertura del concepto

familia, insertándose en el cada vez más estructuras. Se produce una heterogenización de la sociedad y con ella, la familia vive el mismo momento. Este escenario que se presenta dentro de las estructuras familiares de “crecimiento de los conflictos, cada vez más plurales y específicos a la vez, representa el escenario propicio para el desarrollo de la mediación” (Rondón y Munuera 2009: 28). En este mismo texto, se expone porque los trabajadores sociales pueden ser especialmente efectivos desarrollando el papel de mediadores en los procesos de mediación familiar. Pese a que se trata de procesos distintos, hay muchas características básicas en común entre el trabajador social y el mediador.

3. Por otra parte el trabajador social puede incorporar a su trabajo

múltiples técnicas de la mediación. Ambos tienen en su finalidad afrontar y resolver conflictos, aunque desde perspectivas distintas. En este sentido, Lisa Parkinson (2005) afirma que el hecho de no alcanzar acuerdos en un proceso de mediación no significa necesariamente un fracaso en el proceso, puesto que abrir un canal para la comunicación puede resultar más importante que alcanzar un acuerdo. Esta autora también habla de la relevancia que tiene en el enfoque del mediador su formación, de tal modo que los mediadores de formación jurídica “tienden a definir la mediación como un proceso contractual y no terapéutico” y los de formación en ciencias humanas definirán el proceso como “un proceso de gestión del conflicto, y no como resolución de la disputa, poniendo mayor énfasis en mejorar la comunicación”. Es importante recalcar las diferencias conceptuales entre disputa y conflicto. Como apunta Lisa Parkinson, la primera es “abierto y pública” y se solucionan a través de consensos o compromisos, por el contrario, lo más relevante del segundo es que “su gestión no necesariamente persigue el acuerdo”. En palabras de la autora el objetivo de la mediación es “ayudar a las partes a alcanzar decisiones consensuales y arreglar disputas”. A fin de cuentas y a modo resumen de lo que puede ser la mediación familiar y el papel del mediador en ella; “La mediación ofrece un medio positivo de resolver las disputas y gestionar el conflicto en ella, el mediador se coloca en una posición centrada y equilibrada entre los participantes desde la cual puede ayudarles a encauzar y conjugar sus energías para idear soluciones, en lugar

de luchar, rendirse o aceptar un compromiso poco satisfactorio”. (p. 22)

4. A través de este trabajo pretendemos reproducir un proceso de mediación puesto en marcha para dar respuesta a una disputa familiar. Consideramos imprescindible promover la mediación como instrumento básico en la resolución de disputas familiares, ya que de esta forma se le da a los miembros del grupo familiar la posibilidad de llegar a acuerdos gracias a la comunicación y el consenso.

2. CONCEPTOS CLAVES ELEGIDOS

El Trabajo Social es la actividad y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los servicios sociales y por las instituciones y los sistemas de bienestar social. (Moix, 2004)

García Tome (2003) define la mediación como un método de resolución de conflictos, alternativo o complementario al sistema judicial, mediante el cual un tercero imparcial, el mediador, atiende a las parejas que consideran su propuesta de separación o divorcio, con el fin de alcanzar acuerdos conjuntos, mejorar la comunicación entre ellas, reducir el área de conflictos y tomar sus propias decisiones.

Ley 1/2007 de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid: La mediación familiar desarrollada en esta Ley es un procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de tensiones o

conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, profesional imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas, que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados. En esta misma ley se define el concepto de familia como el grupo de personas emparentadas entre sí hasta el cuarto grado de consanguinidad (padres, abuelos, tíos, primos) y segundo de afinidad (cónyuges, suegros) integrantes de un mismo núcleo.

Herscovici (1991), citado por Gorvein (1996) expresa que: "El proceso de divorcio o separación tiene como intención abandonar una unión conyugal e iniciar una nueva vida, y que comienza cuando por lo menos uno de los miembros del matrimonio decide terminar la relación" (p.22)

"La negociación es un proceso de interacción y comunicación entre personas que defienden unos intereses determinados que se perciben como incompatibles" (Fisaca, 2005, p.4)

Según Fisher y Ury (1981), el Modelo Harvard es una negociación por intereses asistida por un tercero imparcial, procurando resolver el conflicto que los llevó a requerir esa intervención.

Por último, Gloria Novel (2008) explica en su tesis que el Modelo apreciativo es una teoría para promover el cambio social de una forma concreta. Este modelo representa una metodología para construir una teoría basada en la información para comprometer y poner en práctica la voluntad colectiva de un grupo y de una organización.

3. CASO:

A continuación se detalla el caso trabajado por el grupo:

"V́ctor es un hombre de 40 años que se divorció de su ex mujer Susana (36 años) hace 4 años, los dos conviven y convivían en Madrid. Tienen un hijo en común, Álvaro que tiene 5 años. Ya hace 3 años que acudieron a mediación para pactar acuerdos sobre el régimen de visitas, ya que a pesar de la ruptura mantienen una buena relación como padres de su hijo. Fue V́ctor quien animó a Susana a ir a mediación ya que conocía sus ventajas por su primo que hace 7 años también se divorció de su mujer. Tuvieron que acudir a unas 4 sesiones para llegar a un acuerdo, los dos afirman que fue duro pero que lo hacían por el bien de su hijo. Ahora después de 3 años vuelven a mediación ya que les ha surgido un problema ya hace tiempo que se viene arrastrando y está empeorando su relación como padres de Álvaro, además notan que su hijo últimamente está raro y piensan que es por algunas peleas que ha tenido que presenciar. Acuden al centro donde se encuentran con el mediador, exponen que esta segunda vez han decidido acudir los dos a mediación por los beneficios que obtuvieron la vez anterior.

Se trata de un problema con el régimen de visitas, todo lo demás afirman que marcha genial. Al tener la guarda y custodia Susana, V́ctor estaría con Álvaro los martes y jueves por la tarde y los fines de semana que le pertenecen (alternos, uno con V́ctor otro con Susana). Debido a un cambio que le ha sucedido en el trabajo a V́ctor, no puede estar con Álvaro esos días teniendo que dejar al niño con sus

padres que están muy mayores y ya no dan abasto con él, por lo que se ha visto obligado a contratar a una niñera para que se quede con Álvaro. Víctor ha intentado que Susana le cambie los días para así poder estar de verdad con su hijo, pero Susana no ha podido ya que debido al acuerdo anterior ella declara que hizo sus planes acorde a esos días y tiene contratado un curso de Pilates durante todo el año en esas tardes, el cual no puede cambiar ya que perdería todo el dinero.

3.1. Pasos seguidos

- Sesión 1: (video) (PREPARACIÓN)

Acudieron de nuevo a mediación para poder ponerle solución al problema. En la primera entrevista les recibió la mediadora Virginia para escuchar su problema. En esta sesión cada uno expuso el problema desde su punto de vista, y se vio la preocupación que existía en cada uno de ellos. La función de la mediadora en esta primera entrevista fue la de identificar el problema y separar a las personas de él, teniendo mucho en cuenta los intereses comunes como así se explica en el modelo de Harvard. En este caso el interés común que beneficia tanto a Susana como a Víctor, es el hijo que tienen en común, Álvaro.

En segundo lugar la mediadora trató de identificar las posiciones de las partes. Por una parte Víctor expuso el problema con gran preocupación por el hecho de que no podía disfrutar todo lo que quería de su hijo. Y por la otra parte Susana defendió su derecho al tiempo anteriormente acordado, tiempo que

dedicaba para ella. En este caso la mediadora pidió a cada uno que se pusiera en el lugar del otro, lo que les incomodó a los dos. También en este caso la mediadora utilizó el modelo apreciativo, haciéndoles ver que si antes pudieron llegar a tener un acuerdo también podrían hacerlo ahora y pidió para la siguiente sesión hacer una lista de las cosas que estarían dispuestos a cambiar para llegar a un acuerdo, con el fin de conseguir el beneficio de su interés común, su hijo.

- Sesión 2: (DESARROLLO)

En esta sesión la mediadora concienció a las partes de que debían de priorizar sobre sus intereses comunes, que en este caso sería el beneficio para Álvaro. Ocurrió que las dos partes eran conscientes de ello, y declararon que por ello ya habían acudido a mediación anteriormente. Que las dos partes estuvieran concienciadas de su interés común dio la opción a la mediadora para que a partir de ese interés común se crearan unas opciones para la solución del problema.

Como les pidió la mediadora en la sesión anterior Susana y Víctor acudieron con la lista de aquellas cosas que estarían dispuestos a cambiar. Esto es lo que cada uno escribió:

SUSANA: "Estoy dispuesta a faltar un día a la clase de Pilates o llevarme a Álvaro al gimnasio un día de la semana, es imposible el cambio de horario o el reembolso del dinero ya abonado"

VICTOR: "El cambio de horario en el trabajo es imposible, sólo podría cambiar una tarde al mes que contaría como un día de libranza. Podré seguir pagando a una niñera, pero me gustaría

que Susana me dejaría otra tarde para poder disfrutar de Álvaro”.

Los dos lo expusieron frente a la mediadora y esta les pidió que comentaran lo que les parecía las opciones que había realizado la otra parte. Susana acusó a Víctor de que quería llevarse un día más de la semana al niño y que de esa manera ya serían tres tardes las que no estaría con ella, y eso era imposible ya que Álvaro tenía unas actividades a las que ya le llevaba su madre. Víctor por su parte aclaró que en ningún momento quería que pasara menos tiempo con su madre, pero que le pedía que comprendiera su situación de no poder estar con él durante la semana si eso seguía así, y que él se comprometería a llevar a Álvaro a esas actividades. Víctor insistía en que dejar a Álvaro con una niñera no era lo mejor para el niño.

Con esto, la mediadora finalizó la sesión y les pidió a los dos que reflexionaran sobre ese aspecto, si que Álvaro se quedara con una niñera dos días en semana era la mejor solución. De esta manera la mediadora lo que quería conseguir es que se consideraran y se evaluaran las opciones bajo criterios objetivos.

- Sesión 3: (DESARROLLO)

En esta sesión la función del mediador fue la de generar propuestas y buscar el MAAN, que se trata de identificar y evaluar la mejor alternativa al acuerdo negociado.

Se les pidió a las partes que comentaran sobre lo que habían reflexionado después de la última sesión. Susana expuso que prefería quedarse ella antes con el niño a que lo tuviera que hacer una niñera, y comentó

que había buscado clases en su gimnasio para niños de la edad de Álvaro que coincidían con sus horas de Pilates, pero que haría eso con la condición de que Víctor se hiciera cargo de ese gasto ya que ella pagaba todas las actividades extraescolares a las que el niño acudía. Víctor se mostró molesto con esa declaración pero dijo que lo aceptaría a condición de estar otras tardes con Álvaro.

La mediadora aclaró la propuesta que se había hecho entre los dos y era que: Susana apuntaría a una actividad extraescolar a Álvaro los martes y jueves por la tarde en su mismo gimnasio durante las horas de la clase de Pilates lo que le daría opción a disfrutar de esas tardes del niño, para ello Víctor tendría que abonar el coste de esas actividades. Los dos mostraron estar de acuerdo con esta propuesta, pero quedaba decidir que otras tardes Álvaro le tocaría estar con su padre, Víctor con esto se comprometería a llevarle a sus otras actividades.

Para la siguiente sesión se les pidió que reflexionen sobre si realmente estaban de acuerdo con esa propuesta y que mostraran su disposición a cambiar las tardes en las que a Álvaro le tocaría estar con su padre.

- Sesión 4: (CIERRE)

En esta sesión la mediadora debe intentar que se elabore y se formalice el acuerdo, en el cual ambas partes estén comprometidas.

Virginia, la mediadora preguntó a las partes si seguían de acuerdo con la propuesta realizada en la última sesión, a lo que las partes declararon que sí. En cuanto a los días en los que Víctor estaría con Álvaro, Susana le propuso

que fueran los miércoles y los viernes, así que el fin de semana que le tocara a Álvaro con su padre ya se quedaría el viernes con él después de la salida del colegio. Víctor se mostró conforme con esa propuesta.

Tanto Susana como Víctor decidieron dejar el acuerdo por escrito ya que la otra vez les pareció lo más cómodo y eficiente. De esta manera lo que acordaron fue:

- Susana apuntaría a Álvaro a una actividad en su mismo gimnasio durante las horas de su clase de Pilates, y podría disfrutar de él esos días.
- Víctor abonaría el coste de las clases de Álvaro, y se quedaría con él las tardes de los miércoles y el viernes.

De esta manera lo que la mediadora consiguió es la desaparición del conflicto y la creación de un nuevo acuerdo creado por las partes que beneficiaba a los intereses de ambos, y se trataba de un interés común: el bienestar de su hijo Álvaro.”

3.2. Objetivos:

En la fase última de mediación a la que acuden los afectados, en este caso madre y padre divorciados y con un hijo menor de edad, se deciden los acuerdos a los que ambos padres deben comprometerse para resolver el conflicto surgido y obtener el mayor bienestar de su hijo en común posible.

Así pues, los acuerdos llevados a cabo por las partes fueron:

- La madre, Susana, debido a la imposibilidad de Víctor, el padre, de hacerse cargo del niño los martes y

jueves por la tarde por causas laborales, decide apuntar al niño a clases extraescolares en el mismo gimnasio donde ella acude a recibir clases de Pilates. Sin embargo, es Víctor el que debe abonar la cuantía de la actividad extraescolar de Álvaro, el hijo.

- Víctor acudirá a ver a Álvaro los miércoles y viernes por la tarde debido a que, como se ha explicado anteriormente, los martes y jueves que son los días estipulados no le resulta posible. Susana no pondrá impedimento alguno en que Víctor le vea esos días.

3.3. Análisis del vídeo (sesión 1):

Los miembros del grupo hemos decidido grabar la primera sesión del caso en el vídeo que se adjunta, a continuación analizamos el lenguaje no verbal mostrado por la mediadora y los participantes en la mediación:

Al inicio de la sesión la mediadora utiliza el modelo Apreciativo ya que les pregunta los motivos por los que asistieron anteriormente a mediación cuando decidieron separarse. Debido a que la madre se muestra reticente a que una tercera persona intervenga en sus decisiones, la mediadora les recuerda en qué consiste la mediación y que las decisiones serán tomadas por ambas partes.

A continuación ambos padres reflejan que el interés común de ellos es el bienestar de su hijo. Acto seguido la mediadora les pide que expliquen los motivos por los que han decidido venir a un proceso de mediación, en este momento se observa que la mediadora comienza a utilizar el modelo de Harvard, los usuarios mantienen una

buena comunicación, pues ambas partes escuchan y explican en problema tanto de forma analógica como digital (verbal y no verbal), mientras el padre explica la situación anterior para dar paso al problema al que tienen que enfrentarse, la madre asiente con la cabeza reafirmando dicha explicación. Además se observa que el padre extiende las manos hacia arriba lo que significa que está diciendo la verdad. También captamos que Virginia se inclina hacia delante para hacer ver a los usuarios que está teniendo una escucha activa, además de parafrasear lo dicho por los padres y que estos puedan aclarar posibles malentendidos, debido a ello los padres vuelven a explicar su situación.

Seguidamente el padre refleja que intenta llegar a un acuerdo con su ex pareja sin tener que acudir de nuevo a mediación, esto no tiene efecto y es por eso que deciden ambos asistir otra vez a un profesional. Se ve de forma clara la necesidad de este proceso ya que justo después se ve un pequeño enfrentamiento por parte de los dos a la hora de intentar hacer una negociación. La mediadora observando que el conflicto “sube de tono” decide intervenir sugiriendo que recuerden los puntos fuertes y débiles que les llevaron a conseguir un acuerdo la vez anterior (en este parte de la sesión Virginia utiliza el modelo apreciativo), cuando el padre explica los problemas que surgieron, la madre le corta de forma tajante y dice que actualmente no tienen ningún problema por lo que se ve la mala predisposición de la madre a la hora de llegar a un acuerdo. La mediadora les invita a pensar en las opciones que podría tener cada

progenitor para solventar el problema, aunque en este momento no lo lleva a cabo, sino que lo deja para más tarde (modelo Harvard).

Cuando el padre profundiza en su situación la madre se muestra más receptiva, más comprensiva y asertiva y facilita la comunicación, aunque a su vez aprovecha para mostrar lo que para ella supondría cambiar los días de vista (perdida de dinero por sus clases de Pilates). En este momento el padre se muestra más tenso debido a la frustración que siente al no ceder su ex mujer, a continuación la mediadora pregunta por las facilidades y dificultades de cambio de horarios a ambas partes y además les pide que hagan un intercambio de roles para que se den cuenta cómo se siente la otra persona en la actualidad. Víctor comienza poniéndose en la piel de Susana, pero debido a su frustración por no poder ver a su hijo tanto como quisiera es incapaz de comprender la situación de la madre. En este momento la situación vuelve a ser tensa, pues Susana interrumpe lo que aumenta la frustración de Víctor (eleva el tono, gesticula más con todo el cuerpo, invasión del espacio vital de su ex pareja). La madre por su parte intenta ponerse en el papel de Víctor, pero no lo consigue complicando su explicación (eleva los ojos hacia arriba en señal de sinceridad y empatía), El padre intenta explicar a Susana de forma un tanto agresiva que no está compartiendo con su hijo todo lo que quisiera (vuelve a invadir el espacio, y elevar el tono). A su vez Susana debido a la actitud de Víctor vuelve a mostrarse más negativa a la hora de llegar a un acuerdo. Virginia esta durante toda la sesión analizando y

asintiendo a las explicaciones para demostrar su implicación.

Virginia, utilizando los modelos mencionados antes les pide que recuerden cual fue el interés común que hizo que consiguieran llegar a acuerdos, justo en este momento tanto el padre como la madre se muestran más relajados y asertivos (tono tranquilo, movimientos menos bruscos...). También les hace ver a los usuarios que pueden llegar a acuerdos, pues ya lo consiguieron la vez anterior.

Finalmente la mediadora le pide que para la próxima sesión que traiga una lista con las cosas que estarían dispuestos a hacer en beneficio de su hijo Álvaro, Susana al no entender lo que se le pide exactamente pide al profesional que repita su explicación, la mediadora de forma empática se lo repite y recalca que lo tienen que hacer de forma individual hacia el interés de su hijo y no en el suyo propio. Ambos acceden y se despiden de la mediadora de forma cordial.

3.4. Modelos utilizados:

1. MODELO TRADICIONAL-LINEAL (ESCUELA DE HARVARD)

Según Gloria Novel (2008), en el modelo Tradicional-Lineal el conflicto se plantea como un problema que es necesario resolver. El conflicto es una realidad subjetiva que han creado ambas partes involucradas en el problema por ello ambas partes deben entrar en una negociación colaborativa asistida por un tercero que debe satisfacer a cada una de las partes.

Este modelo nace de la escuela de negociación de Harvard y tiene sus máximos representantes en Fisher y Ury (2002). En este modelo el mediador debe ser imparcial y neutral y ayuda a negociar a las partes haciéndoles ver que la colaboración produce una mayor satisfacción mutua. Por tanto existe una concepción de ganar/ganar de ambas partes involucradas.

Según Gloria Novel (2008) las bases de esta negociación residen en: el método de la mediación de Harvard nace de la negociación colaborativa y los elementos de dicho método son siete:

- Comunicación: La comunicación es bilateral, las partes escuchan tratando de entender los puntos de vista de cada uno.
- Relación: El elemento crucial en la relación es la capacidad de resolver bien las diferencias.
- Posición, intereses y necesidades: Estos conceptos son pioneros en este modelo pero serán utilizados en los modelos siguientes. Para el modelo de Harvard, la dificultad reside en las posiciones que enfrentan a ambas partes. La idea de este modelo es trabajar los intereses que tienen en común ambas partes. Este modelo entiende que atendiendo a los intereses comunes puede llegarse a un acuerdo mutuo que beneficie a las partes involucradas.
- Opciones: Conjunto de posibilidades que ambas partes tienen para poder llegar a un acuerdo.
- Legitimidad: Consiste en identificar referentes externos que pueda ser utilizado como criterio objetivo para lograr un acuerdo entre las partes.

- Los principios de MAAN: Es otro punto importante dentro de Harvard y este consiste en buscar “la mejor alternativa al acuerdo negociado”.

- Compromiso: Planteamientos que pueden ser orales o por escrito donde cada parte se compromete a llevar a cabo lo acordado en la sesión.

Los objetivos propuestos son los siguientes:

- Hacer desaparecer el conflicto y llegar a un acuerdo.

- Disminuir las diferencias de las partes y aumentar las semejanzas de estas.

2 MODELO APRECIATIVO (COOPERRIDER Y SRIVASTVA)

Según Varona (2003, citado en Novel 2008) la Teoría Apreciativa es una teoría para promover el cambio social que no sólo cree que éste es posible, sino que ofrece un modo concreto de lograrlo.

Cooperrider y Srivastva (1987) aseguran que para obtener conocimiento de una situación debemos conocer y llegar al otro, descubrirlo, encontrarlo a través de preguntas y no tanto de la percepción (Novel, 2008)

Para conseguir el éxito de la aplicación de este modelo debemos cumplir las siguientes condiciones:

“-Integridad del proceso: Comprometiendo y dando participación a la gente en el proceso y toma de decisiones

- Integridad del cambio humano: Cada miembro de la organización debe ser “el cambio que quiere ver” Ser un ejemplo viviente

-Perseverancia en el cambio: Permaneciendo abiertos a aprender y descubrir nuevas posibilidades de verlas cosas y de actuar

-Crear una comunicación rica en narración: Compartiendo en conversaciones, reuniones, y encuentros las mejores prácticas, los momentos mágicos, y las experiencias e historias personales más valiosas

-Capacidad para crear imágenes ricas del futuro: Creando imágenes que sean esperanzadoras, motivadoras y comprometedoras.” (Novel, 2008, p.27)

Por otro lado, el método a seguir según esta misma autora es el siguiente:

<i>FASE</i>	<i>OBJETIVO</i>	<i>PARTICIPANTES</i>
1. DESCUBRIR	Promover la investigación positiva	Participar en entrevistas apreciativas
2. SOÑAR	Imaginar el potencial de la organización	Compartir los sueños recogidos
3. DISEÑAR	Diseñar una nueva organización	Formular cambios positivos
4. EJECUTAR	Invitar a la acción	Hacer público el plan y pedir apoyo

Tabla 1: Fases del proceso de la investigación participativa

4. CONCLUSIONES

- La mediación se plantea cuando hay un conflicto que es necesario resolver. Para que esto ocurra, además, tienen que estar ambas

partes involucradas y dispuestas a su resolución, pues lo más importante de este proceso es la negociación entre las partes, guiada por el profesional.

- El lenguaje tiene que ser positivo, debe ser la realidad a la que deben dirigirse. Debe haber una comunicación sana entre ambas partes.
- No hay “una verdad”, sino que la realidad es subjetiva y todas las cuestiones deben ser escuchadas. Tanto el mediador como los usuarios deben explorarlas para llegar a una solución.
- El mediador no puede verse afectado por su experiencia y su identidad, pues debe ser un observador completamente imparcial. Debe fijarse no sólo en el lenguaje verbal, sino también en el no verbal.
- En el Modelo Harvard la importancia reside en la búsqueda de intereses comunes para llegar a un acuerdo mutuo que beneficie a ambas partes.
- En el Modelo Apreciativo se tiene que remarcar los aspectos positivos, resaltando las cosas que van bien, para determinar el convenio.
- Al finalizar el proceso, se tienen que comprometer a respetar el acuerdo al que han llegado, ya que de otro modo este proceso carecería de sentido.

BIBLIOGRAFÍA

Fisaca, V. (2005). Abordar el Conflicto: La Negociación y la Mediación. *Revista futuros*, nº 10 Vol III. Publicado en [http:// www.revistasfuturos.info](http://www.revistasfuturos.info).

Fisher, R. y Ury, W. (1981) *Obtenga el sí*. Estados Unidos: Houghton Mifflin Company.

García, M. (2003). *La Mediación Familiar en los conflictos de pareja*. España: UPISA (Universidad Pontificia de Salamanca) . Recuperado en: <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/04%20LA%20MEDIACION%20FAMILIAR%20EN%20LOS%20CONFLICTOS%20DE%20PAREJA.pdf> .

Gorvein, N.S. (1996). *Divorcio y mediación. Construyendo nuevos modelos de intervención en mediación familiar*. Córdoba, República Argentina: Marcos Lerner Editora Córdoba.

Moix, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su Concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol 17, 131-141.

Novel, G. (2008) Los modelos educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario. Propuestas de un modelo. Memoria para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: Principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

García, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: Una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Reus.

MEDIACIÓN CON MENORES: INTERVENCIÓN EN UN CENTRO EDUCATIVO.

Paula Castilla, Sonia Frías, Pablo Hayali, Almudena Lucas.

Paulacastilla92@gmail.com; sonia.frias@gmail.com; pablohayali@gmail.com;

almlucas19@hotmail.es

Facultad de Trabajo Social.

Universidad Complutense de Madrid.

RESUMEN: La mediación es un proceso en el que una tercera persona –neutral, imparcial e independiente- interviene entre dos partes en conflicto. A través de la comunicación y de la negociación se pretende llegar a unos acuerdos comunes para solucionar el conflicto, donde el poder de solución lo tienen las partes implicadas.

En concreto, el trabajo se centra en el área de la mediación con menores. Ésta puede desarrollarse en un centro educativo o por vía penal, si los implicados son mayores de 14 años. Tras explicar ambas opciones y analizar sus características y sus ventajas e inconvenientes, el caso a tratar se decide que se resuelva a través del centro educativo de los niños, ya que apenas tienen 10 años.

Se completa, para finalizar, con la transcripción de la sesión de mediación del caso y su correspondiente grabación, donde se observa con detenimiento la comunicación no verbal y las intervenciones del mediador con los implicados.

Palabras clave: mediación, menores, escolar, infractores.

Abstract. Mediation is a process in which a third person- neutral, impartial and independent- intervenes between two parts. Through communication and transaction, it tries to reach a common agreement to resolve the conflict, where the power of the solution is in the parts involved.

Specifically, the work focuses on the area of mediation with minors. This can develop into a school or criminal method, if those involved are older than 14. After explaining both options and analyze their characteristics and their advantages and disadvantages, our case resolves through school children, as they just have 10 years old.

It completed, finally, with the transcription of the mediation session and its corresponding case recording, showing carefully nonverbal communication and mediator's interventions involved.

Keywords: mediation, school, minors, offenders.

1. INTRODUCCIÓN

La mediación como concepto se basa en un *procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de un litigio con ayuda de un mediador.* Podemos encontrar otras muchas definiciones como la que expone Guillaume- Hofnung, que dice

que la mediación es *un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en el que un tercero favorece al encuentro a través de entrevistas confidenciales fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate.* Este proceso requiere de una serie de habilidades, conocimientos y prácticas,

e integrar capacidades para la buena consecución de los recursos compartidos entre dos o más personas.

Como hemos comentado existe una larga lista de definiciones de mediación, pero todas ellas tienen en común cuatro ítems básicos:

- Tercera persona llamada mediador.
- Es neutral e imparcial.
- Son las partes las que deciden cual es la solución a la controversia.
- Requiere la existencia de un proceso.

La mediación aparece cuando surgen los conflictos, cuando se mantiene una vida, una convivencia en comunidad. Se dice que la mediación lleva existiendo en toda la historia de la humanidad, solo que se daba en otros formatos. Por ejemplo en Japón se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas, o en África donde era costumbre las asambleas vecinales para la resolución de todo tipo de conflictos de la comunidad.

Una de las partes más importantes de la mediación es que es un proceso voluntario, es decir, las dos partes acuden libremente y porque creen que esta opción de resolución de conflictos es la más adecuada en su caso.

Los objetivos de la mediación suelen estar orientados a la mejora de las relaciones entre las partes y a que lleguen a ciertos acuerdos en los que sus premisas se cumplan, como dice el modelo de Sara Cobb. Algunos de los objetivos podrían ser:

- Reducir la hostilidad entre las partes.

- Establecer una buena comunicación.
- Ayudar a que las partes comprendan las necesidades e intereses tanto suyos, como de la otra parte.
- Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.
- Moderar las exigencias que no sean realistas.
- Comprobar la receptividad a nuevas propuestas
- Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarde las relaciones y prevean también las necesidades futuras.

La mediación puede ser de muchos tipos: mediación derivada de un tribunal de justicia, mediación laboral, mediación familiar, mediación vecinal o comunitaria, de la víctima o del ofensor, mediación escolar o en ámbitos educativos, mediación en ámbitos sanitarios, etc. Nos centraremos específicamente en la mediación escolar o educativa, que es una técnica que se utiliza para la resolución de los conflictos o problemas que puedan surgir en la convivencia entre chicos y/o chicas en los centros escolares. También se puede utilizar para las dificultades que se presenten entre el profesorado, o entre este y los padres y madres del alumnado. Estos problemas que puedan surgir se pueden solucionar de dos maneras: o bien acatando las normas del centro en el que ocurra el conflicto o, de lo contrario, acudiendo a la mediación.

Todos los tipos de mediación tienen cuatro principios básicos:

- **Voluntariedad:** por el que las partes deben aceptar el proceso de mediación.
- **Confidencialidad:** la mediación que se realiza en cualquier conflicto tiene carácter confidencial y no será objeto de publicidad en ningún caso.
- **Imparcialidad:** el mediador deberá mantener la imparcialidad y neutralidad ante las partes afectadas, siempre velando por el interés de estas a llegar a un acuerdo.
- **Intervención personal:** debe estar presente el querer llegar a un acuerdo.

Por último, los contenidos que deben transmitirse son: conocer las posibilidades y los límites de la mediación, es decir, ajustar las expectativas de las partes a la capacidad potencial de la técnica para resolver conflictos, garantizar la confidencialidad del proceso, garantizar la libertad de abandonar si se desea, respetar los turnos de palabra, asegurar que todas las partes tendrán las mismas oportunidades de expresar sus puntos de vista, opiniones, etc.

A continuación explicaremos tanto la mediación escolar, como la mediación penal, con su correspondiente legislación

MEDIACIÓN ESCOLAR

El sentimiento generalizado de fracaso ante los intentos por lograr un clima de convivencia positivo en los centros educativos promueve, hoy en día, la reflexión en torno a los conflictos y las estrategias empleadas a la hora de darles

respuesta. Los programas de mediación escolar abren una vía preventiva y educativa de gestión de los conflictos que cuentan con el compromiso del alumnado, las familias, el personal de administración y servicios y el profesorado. El proceso de mediación, además, se inscribe dentro del cultivo de una cultura de diálogo y paz forjada desde la infancia y la cotidianidad.

En los centros escolares, la mediación está ganando peso frente a otras formas de intervención, como alternativa a las medidas disciplinarias y como forma de prevención de agresiones. (Bosqué Torremorell, M.C)

La mayor parte de los conflictos que ocurren podrían ser solucionados por los/las propios estudiantes usando para ello las habilidades aprendidas de autocontrol, y solución cooperativa de problemas. Aquellos problemas que no puedan ser solucionados por el propio alumnado irían a un proceso de mediación formado por profesores, alumnos, padres y madres y personal no docente del centro, que hayan recibido una formación adecuada para desempeñar estas funciones.

Uno de los aspectos fundamentales de la mediación es que se basa en el diálogo y que es imprescindible que las personas implicadas acepten voluntariamente la intervención del mediador/a. El mediador no tiene autoridad para decidir y no actúa de juez entre las dos partes; su finalidad es promover la solución a un conflicto, aumentar la capacidad de toma de decisiones de los implicados, contribuir a una mejora en la autoestima y la responsabilidad ante los conflictos y favorecer la convivencia en el centro educativo.

Existen muchos proyectos educativos basados en la mediación, así como muchas metodologías y formas de actuar ante un conflicto pero, es fundamental que a la hora de resolver el conflicto ninguna de las dos

partes sea perjudicada en la medida de lo posible.

Cómo actúa el equipo mediador ante un conflicto:

- Reúne a las partes en conflicto.
- Escucha las distintas opiniones.
- Facilita el diálogo entre las personas que han generado el conflicto.
- Invita a buscar soluciones.

Beatriz Mediavilla y Diego Palacios dicen que la figura del mediador puede variar en función de las personas en conflicto. La mediación educativa transcurre en el ámbito educativo y tiene tres niveles.

1. Mediación de pares: Primera instancia conformada por alumnos capacitados, que intervienen en conflictos.

2. Mediación entre docentes o tutores: Segunda instancia a la que se recurre si no se llega a una solución, o porque el conflicto no era pertinente para ser tratado por la mediación de pares.

3. Mediación de directivos o supervisores: Instancia superior a la que se recurre acorde a la problemática o porque las dos instancias anteriores no han llegado a la solución del conflicto.

Las funciones de mediador implican una serie de conocimientos y habilidades, por eso, para poder realizar la mediación de forma efectiva, es necesario que el personal docente y los responsables del centro educativo conozcan la forma de gestionar conflictos para poder enseñarla al alumnado.

La formación es fundamental para realizar un proyecto de mediación adecuado. Como dice Rosario Ortega un mediador no se improvisa. La formación es necesaria para que las herramientas utilizadas (capacidad de comunicación, empatía...) formen parte de sus competencias y dominio social de la situación.

Explican Juana Galán y Juan Fernández que la formación puede conseguir que mejore la motivación de las personas implicadas (alumnado y profesorado), ya que conlleva el descubrimiento de herramientas personales y aptitudes individuales que se pueden aplicar a la vida diaria y contribuyen al desarrollo como personas.

Por último, es importante destacar que la mediación es una herramienta que se suele utilizar cuando ya se ha desencadenado un conflicto. El conflicto es parte en todas nuestras instituciones educativas. Existe en las aulas, en los comedores, y en las salas de profesores, en la oficina del director, en los patios. Es un hecho básico de la vida y una actividad constante para aprender. Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos

Los conflictos más vistos en las escuelas son:

- Pegar
- Amenazar
- Esconder cosas
- Insultar
- Hablar mal de alguien
- Ignorar a alguien
- No dejar a alguien participar en alguna actividad.

En este sentido, los centros educativos implicados en la mediación son conscientes de la necesidad de la prevención de situaciones agresivas y de la importancia de fomentar un buen clima de convivencia escolar.

Destacamos las ventajas de la Mediación escolar:

- Se crea un ambiente más agradable y productivo en el centro.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.

- Disminuye el número de conflictos y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce la intervención de los adultos que es sustituida por los alumnos/as mediadores/as
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Desarrolla la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye al desarrollo de la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades de comunicación, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones orientándolas hacia un acercamiento entre las partes.
- Ayuda a la resolución de disputas de forma más rápida y menos costosa.
- Favorece la autorregulación personal a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Se reduce en gran medida el número de sanciones y expulsiones.
- Disminuye la intervención de los adultos que es sustituida por la de los/as alumnos/as o por los mismos/as disputantes.

3. MEDIACIÓN PENAL.

La mediación penal con menores pretende favorecer la reparación o conciliación entre víctima e infractor. Supone una atención directa a la víctima en la toma de decisiones, se interesa por su malestar, por

sus necesidades, por sus opiniones sobre la resolución del hecho en cuestión. A su vez busca la reflexión por parte del menor infractor sobre los hechos y consecuencias de su acción, y le ayuda en un proceso de aprendizaje que permita la prevención de la reincidencia en hechos similares.

En la sociedad actual en la que vivimos, cada vez con más frecuencia se tilda de permisiva y blanda la legislación que se aplica a los menores infractores. El carácter punitivo y sancionador está quedando atrás, siendo sustituido por unas medidas más adecuadas para la reinserción y reeducación del menor.

La justicia restaurativa que se está empezando a aplicar hoy en día, trata de ayudar al menor a construirse una identidad sana y adaptativa, al mismo tiempo que lo acompaña en la búsqueda de su lugar dentro de la sociedad. Este movimiento o paradigma enfatiza la participación de las partes en el proceso penal y el papel del reparador de justicia (mediador). Intenta proteger tanto el interés de la víctima, como del autor. Todo este proceso evita entorpecer la recuperación de la víctima por un lado, y del infractor por otro.

La infancia y la adolescencia son las dos etapas básicas en la construcción de la identidad de las personas. Cualquier disfunción en dichas etapas puede desplazar a la persona como integrante de la sociedad para el resto de su vida. Durante estas etapas las personas sufrimos cambios repentinos, tenemos infinidad de curiosidades, basamos nuestras acciones en el ensayo-error, y lo más determinante, llevamos a cabo con excesiva frecuencia y facilidad conductas irreflexivas, impulsivas y contrarias a la normativa moral y social (Amirall Serra, García Cotto y Jódar Martínez, 2011).

Este proceso extrajudicial está basado en el diálogo, la flexibilidad, la fluidez, la espontaneidad, y en un planteamiento horizontal que es uno de los pilares básicos

de la mediación. Las dos partes en conflicto tienen la misma importancia, y sus opiniones y decisiones son valoradas por igual. La persona que realiza el papel de mediador es totalmente imparcial, y se encuentra en el mismo nivel que las partes en disputa, es decir no existe una jerarquía vertical, sino horizontal.

Uno de los puntos importantes en la mediación con menores, que no se da con tanta frecuencia en otros tipos de mediación, es la colaboración interdisciplinar entre los diferentes organismos públicos e instituciones sociales presentes en la vida diaria del menor. La comunidad que rodea al menor cobra especial importancia en este tipo de casos, ya que puede resultar un gran apoyo en la reeducación del menor. La familia, amigos, vecinos y demás integrantes del entorno del menor son una de las claves para su reinserción en la vida de la comunidad. Uno de los objetivos de la mediación con menores es implicar a la víctima, infractor, personas de apoyo y comunidad con el fin de restablecer las relaciones sociales que se han visto afectadas por el delito penal.

Cualquier hecho delictivo supone una ruptura entre la persona y la sociedad. Esta mediación pretende conseguir un acercamiento entre ambas partes, teniendo en cuenta y prestando total atención al hecho de que la persona en cuestión, está en pleno desarrollo de la personalidad y la identidad (Almirall Serra, García Cotto y Jódar Martínez, 2011). Es un momento crucial en el que el menor tiene la oportunidad de comprobar cómo en lugar de ser juzgado, obtiene el perdón de la comunidad, siempre y cuando este asuma la responsabilización de sus actos. Este hecho a su vez, potencia la autoestima del menor, aumentando su vínculo con la comunidad que le rodea y fortaleciendo el proceso de inserción social.

Los principios de la justicia restaurativa y la mediación penal son:

- Participación
- Reparación/Compensación (aunque son conceptos muy amplios)
- Responsabilidad (es el principal motor de cambio)
- Reconciliación/Encuentro
- Comunitaria (fortalecer y hacer más segura la relación con la comunidad)

Algunas de las prácticas de justicia restaurativa en la actualidad:

- Mediación víctima-infractor
- Conferencias comunitarias: más participantes que en la mediación. Surgieron en Nueva Zelanda en la justicia juvenil y se han extendido a todo el mundo.
- Círculos de paz: típico de los aborígenes de Canadá. Se amplía la participación a los funcionarios de la justicia penal y a cualquier miembro de la comunidad interesado en acudir.
- Restitución y servicios comunitarios
- Círculos de apoyo: compromete al agresor a seguir un plan de reintegración tras el cumplimiento de la pena principal
- Conciliación post-judicial: tras la sentencia judicial

Características especiales de la mediación penal con menores:

- Las partes son determinadas por el Derecho Penal
- El punto de partida es el hecho penal
- El resultado no es confidencial.

4. MEDIACIÓN PENAL: LEGISLACIÓN

La LO 5/2000 (Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor) regula los aspectos penales y procesales de la

responsabilidad penal de los menores (con edades comprendidas entre 14 y 17 años) que hayan cometido cualquiera de las infracciones penales definidas por la legislación penal de adultos.

Esta ley, reformada por última vez en 2006, otorga prioridad a criterios educativos y resocializadores, ya que su interés superior es el menor. Busca resarcir el daño del menor a la víctima ya sea a través de la conciliación o la reparación y, en ambos casos, el medio para llevarlo a cabo es la mediación.

Si se habla de reparación, la forma contemplada es la de un acuerdo en el que la persona menor se compromete, bien con la víctima, bien con la comunidad, a reparar el daño causado realizando determinadas actividades con una duración establecida. Si, en cambio, la mediación se presenta como conciliación, se requiere la presentación de disculpas de la persona menor infractora ante la víctima y la aceptación de ésta.

La mediación penal en menores se ha recogido en el artículo 19 de la LO 5/2000. Se trata de un sistema alternativo de resolución de conflictos que da el protagonismo a las partes, cuando se ha producido un delito o falta, promovido por el juzgado y realizado por un equipo de mediación especializado, y que permite la restauración de los daños causados. Su objetivo es la consecución de acuerdos que satisfagan a las partes implicadas.

A la hora de plantear si es adecuado recurrir a la mediación penal o no, se tendrán en cuenta dos criterios:

- Las condiciones subjetivas de las personas que protagonizarían la resolución mediada, tanto en función de sus diversas capacidades personales como de la situación coyuntural en que se encuentren.
- La significación subjetiva del hecho para las personas, al margen de su calificación jurídico-penal.

No obstante, se recomienda llevar a cabo especialmente en situaciones como: relaciones conflictivas, faltas y delitos contra la propiedad, lesiones, maltrato, amenazas, injurias y/o calumnias, violencia familiar...

La persona menor infractora ha de ser necesariamente persona física. Sin embargo, en el caso de la víctima, puede ser también persona jurídica (empresas, grandes almacenes, etc.). En cualquier caso, el proceso es similar, puesto que la víctima jurídica delegará en una persona representante de la empresa para acudir al proceso de mediación.

Algunas características del proceso de mediación penal son:

- Una de las partes tiene que ser menor de edad, mientras que el resto de las partes implicadas, no tiene por qué serlo.
- Es necesario que se haya iniciado un expediente judicial contra la persona menor.
- El juzgado que conoce el caso califica provisionalmente el hecho como una infracción penal.
- Si tras la mediación se produce un acuerdo entre las partes, además de ser válido para las partes, produce eficacia en el procedimiento del expediente en el juzgado de menores que lo tramita.

A través del Real Decreto 1774/2004 de 30 de junio se aprobó el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 5/2000 de responsabilidad penal del menor. Dicho Reglamento regula, entre otros aspectos, el procedimiento de la mediación extrajudicial que, en penal de menores, puede tener dos variantes:

- Mediación Extrajudicial Pre-sentencial: la mediación se presenta como un método de resolución del conflicto que actúa antes de un procedimiento penal y por tanto, anterior a una sentencia condenatoria.

- Mediación Post-sentencial: se recurre a ésta una vez que se ha producido sentencia judicial

Se ha de aclarar que, para el caso que a continuación se mostrará, no es necesario recurrir a esta ley, aunque se creyó necesario hacer alusión a ella brevemente, ya que también se realiza un proceso de mediación con menores de edad.

Pero, se ha de aclarar que, para los menores de 14 años que cometan infracciones penales, al no poder ser declarados como responsables, serán tratados atendiendo las disposiciones y procedimientos establecidos en materia de protección de menores por el Código Civil y la LO 1/1996 de Protección del Menor.

5. CASO

El caso que se presenta trata de tres chicas de entre 11 y 12 años que, a pesar de ser amigas desde hace tiempo, llegan a protagonizar un grave altercado en su colegio, de educación laica.

Las tres, jugando en uno de los patios, rompen sin querer el cristal de una de las ventanas del centro. Sonia y Almudena salen corriendo pero a Paula le pilla un profesor. Paula, al acobardarse por las posibles represalias, decide inculpar a sus dos amigas. La consecuencia de esta confesión es que Sonia y Almudena son castigadas sin recreo durante un mes.

A partir de ese momento, la relación entre las tres amigas cambia por completo. Sonia y Almudena dejan de lado a Paula, y comienzan a hacerle bullying riéndose de ella, insultándole... hasta que, un día, en uno de los baños del colegio, deciden increparla y agredirle, hasta que un profesor aparece por sorpresa y pone fin al incidente.

A raíz de eso, los profesores del centro proponen a las niñas que acudan a un

proceso de mediación con un profesional especializado en la materia, para que, aun no volviendo a retomar la misma amistad de siempre, al menos consigan llegar a unos acuerdos de cordialidad y respeto entre ellas, siempre que de manera voluntaria y comprometida acepten dicha propuesta.

6. TRANSCRIPCIÓN

La entrevista se realiza en un despacho del centro escolar en el que se encuentra Pablo, que es el orientador, y las alumnas Sonia, Paula y Almudena.

Mediador: Hola chicas. Yo soy Pablo. Soy el orientador del centro, ¿vale? ¿Cómo eran vuestros nombres?

Almudena: Yo soy Almudena.

Sonia: Sonia.

Paula: Y yo me llamo Paula.

Mediador: Bueno pues habéis venido aquí a mi despacho para empezar con el proceso de mediación, ¿vale? Y que la mediación se trata de un proceso en el que se intenta solucionar un conflicto entre dos partes, que en este caso seríais vosotras y una tercera persona, que sería yo, el orientador del centro que os va a intentar ayudar a solucionar el conflicto siempre desde una posición imparcial, ¿vale? Y sin ningún tipo de jerarquía, ni de valoración de vuestras opiniones. Así que bueno empezar a contarme un poco como empezó la pelea.

[Muy bien el hecho de que el mediador explique a las partes implicadas en el conflicto, de que se trata el proceso que van a llevar a cabo para solucionar el problema]

Sonia: Mmm empiezo yo. Eem estábamos en...en... ¿Dónde estábamos?

Almudena: Estábamos en clase, pero todo paso porque estábamos un día jugando en el patio y se nos fue una pelota, rompimos un cristal y salimos corriendo y dejamos a

Paula sola. Y Paula se ha chivado sólo de nosotras, y también tuvo ella la culpa.

Mediador: Pero, ¿y la pelea por qué fue?

Almudena: Porque nos había molestado que se chivara de nosotras y porque a nosotras nos ha castigado un mes sin recreo. Entonces vimos que entraba al baño y nos íbamos a meter con ella y ya pues...

Sonia: Nos reímos de ella.

Paula: Y me han pegado.

Sonia: Tampoco te hemos pegado.

Almudena: Te hemos tirado un tirajón del pelo.

Mediador: A ver Paula, entonces ¿qué es lo que paso? Desde tu punto de vista.

Paula: A ver, es verdad que estábamos jugando las tres y se rompió el cristal de la ventana y me pillaron solo a mí, y no me iban a pillar solo a mí, entonces dije que era que solo habían sido ellas.

Sonia: No, tú dijiste que habíamos sido nosotras...

Mediador: A ver, por favor, hay unas normas en el proceso de mediación, tenéis que dejar el turno de palabra a vuestra compañera, ¿vale? Entonces, ahora está hablando Paula, luego vosotras daréis vuestra explicación y vamos por partes. Entonces en ese momento en el que ocurrió lo del cristal, ¿por qué reaccionaste así?

[Las normas se dicen pero hubiera sido mejor haberlas comentado al comienzo de la entrevista del proceso de mediación]

Paula: Pues porque me daba miedo de lo que me pudiera pasar, del castigo que me cayera y entonces no quería estar sola en esa situación, así que también dije que habían sido ellas que también dije la verdad, porque ellas también habían sido.

Mediador: Y vosotras, el día del cristal, ¿cómo os sentisteis? ¿Qué hicisteis?

Sonia: Pues no estamos de acuerdo que también, porque es que dice que dijo que fuimos nosotras solas. El castigo ha sido solo a nosotras.

Almudena: Y nosotras no la dejamos sola aposta, nos fuimos pensando que ella también iba a salir corriendo.

Sonia: Claro.

Almudena: Y tampoco es justo que diga... vale, nosotras también hemos tenido la culpa y a lo mejor nos merecemos el castigo pero ella también se lo merece porque también rompió el cristal.

Mediador: Vale... eeh... y luego vais a contarme, después de esto que me habéis contado lo del baño por qué pasó.

Sonia: Porque la vimos entrar al baño y dijimos: 'se tiene que cagar'. (Risas) Y fuimos a nada, a reírnos de ella sólo, pero porque... es que... nos han castigado un mes sin recreo.

Mediador: ¿Y vosotras cómo os sentís con el castigo? ¿Creéis que os lo merecéis o no?

Sonia: Si pero es...

Almudena: Si por romper el cristal.

Sonia: Claro pero es injusto que sea sólo a nosotras.

Almudena: Y además la considerábamos nuestra amiga entonces pues no ha dolido también.

Mediador: Y tú, Paula, ¿cómo te sientes? Ósea, antes eráis amigas y después del incidente, ¿cómo te sientes?

[El mediador pregunta a ambas partes cómo se sienten sin entrar a opinar o cuestionar dichos sentimientos]

Paula: Pues muy mal porque yo hubiera querido hablar con ellas pero ellas se han enfadado conmigo, no me han dejado explicarme y lo peor de todo es eso, que el otro día en el baño me pegaron; entonces me parece fatal porque no... Éramos amigas, no han querido hablar conmigo, no

han querido solucionarlo y además de eso se ríen de mí, me insultan y me han pegado.

Mediador: Y... vale, en ese momento, en el que se rompe el cristal, ¿cuál crees que podría haber sido otra de las opciones? En vez de haberte chivado, ¿qué podías haber hecho?

[Aquí el mediador no actúa correctamente, al decir a Paula que “se ha chivado” porque, en cierto modo, está dando por cierta la versión de la otra parte y “posicionándose” con ellas. El mediador siempre debe ser neutral]

Paula: Salir corriendo como ellas.

Mediador: Salir corriendo como ellas. ¿Y vosotras? ¿Otra opción que no fuese la que hicisteis?

Almudena: Pues habernos quedado todas y haber cargado con las culpas todas.

Mediador: Vale pues tenéis entonces que daros cuenta un poco de la situación, porque Paula justo se quedó que sería la otra opción que vosotros hubieseis hecho; y tú, Paula, ellas salieron corriendo que es la otra opción que tú hubieras hecho. [El mediador busca que las partes empaticen y comprendan que ambos podrían haber actuado de la misma forma que el contrario] Entonces, bueno, pues... no sé, ¿cómo creéis que podéis resolver...? Ósea, ¿qué queréis hacer para resolver todo?

Porque supongo que si antes eráis amigas pues ahora seguiréis queriendo, ¿no? ¿Qué pensáis? [El mediador pregunta que podrían hacer cada parte para resolver el conflicto]

Paula: Yo quiero que me pidan perdón.

Almudena: Yo creo que ella también tiene que cumplir con parte del castigo.

Mediador: Mmm, ósea vosotras queréis que a ella la castiguen y tú quieres que te pidan perdón. [Repite lo que comentan las partes para asegurarse de que están de acuerdo con los posibles objetivos] Vale... eeh... ¿no creéis que tenéis que mirar también por la

otra parte? En vez de: 'no, yo como tal, quiero que la castiguen a ella'. Osea, ¿qué podéis aportar vosotras? ¿Qué podéis poner de vuestra parte? [Motiva a las partes a dar lo que puedan de ellas para resolver el conflicto común]

Sonia: A ver, no que la castiguen así sin más, sino que también diga que fue... que fue ella, ¿sabes? No que la castiguen o no, sino que por lo menos diga que también estuvo ella...

Mediador: ¿y tú, Almudena? [Intenta que participen las tres partes, haciendo preguntas a cada una de ellas]

Almudena: Pues sí, que reconozca su parte de culpa.

Mediador: ¿Y qué haríais vosotras? (Pregunta a Almudena y a Sonia).

Sonia: Yo la pediría perdón...porque es verdad que nos hemos reído mucho de ella, la hemos insultado y...hemos hecho cosas que no...

Mediador: Ahamm ahamm... ¿Y tú, Paula?

Paula: A ver yo las pediría perdón en el sentido de que es verdad que me chivé, y...no tuve luego la valentía de decir que había sido yo también, pero...y más que nada porque quiero ser amigas de ellas porque siempre hemos sido amigas y no habíamos tenido problemas, pero...sí que me gustaría que ellas se disculparan conmigo porque creo que ellas se han pasado...que no era para tanto.

Mediador: ..Que no era para tanto...pero...tú acabas de reconocer que bueno...también...tú podías haber actuado de otra manera, ¿no?

Paula: Sí.

Mediador: Ahamm aham...vale ¿igual que vosotras?

Sonia y Almudena: Sí.

Mediador: Bueno yo creo que ya vamos acercando un poco posturas...y que...lo ideal

sería que intentáramos llegar un acuerdo en el que vosotras expresáis lo que pensáis pero hacia la otra parte...no, yo quiero que la castiguen porque a mí me han castigado, no...lo que cederías vosotras y tú Paula igual, ¿vale?...y con esos acuerdos el conflicto se podría resolver... qué pensáis. [Concluye con la motivación para que finalmente las partes digan sus objetivos a alcanzar]

Paula: Vale...

Almudena: Yo la pediría perdón por haberla pegado pero...o sea cedería en eso mientras que ella lo reconozca, sin que la castiguen a lo mejor pero por lo menos que se sepa la verdad, pero la pediría perdón por haberla pegado...

Mediador: Vale...ella ha dicho que estaba dispuesta...que eso que ha reconocido que actuó mal... ¿eso sería para vosotras un paso importante? ¿Sería suficiente? [Se asegura de que con los objetivos dichos es suficiente para que las tres partes ganen]

Almudena: Sería un paso importante sí...

Mediador: y tú, Paula...piensas...o sea el perdón que te están pidiendo ¿piensas que es suficiente también?

Paula: Sí. Si luego van a seguir...a parte del perdón van a querer retomar la relación...yo...por mí genial...

Mediador: Bueno pues ya me habéis contado un poco la historia vale y... me habéis empezado a contar un poco cual es vuestro punto de vista para... para intentar resolver este conflicto. Entonces ahora me gustaría que cada una me dijeseis uno o dos objetivos que queréis sacar de la mediación para... para resolver este conflicto. ¿Vale? Ehh Paula. [Dejar que alguna de las chicas tome la iniciativa sin la intervención del mediador]

Paula: Pues... a mí me gustaría que ellas se disculpasen conmigo y se comprometiesen de alguna conmigo a que cuando vuelva a haber algún problema antes de llegar a...un

problema en el baño, que me han insultado y me han pegado, jolín seamos capaces de hablarlo antes porque somos amigas y creo que... pero ya... al revés también, si yo me enfado con ellas sea capaz de hablarlo con ellas.

Mediador: Vale muy bien. ¿Tú, Sonia?

Sonia: Que diga su parte de culpa y... si eso... que podamos hablar las cosas cuando nos pase algo.

Mediador: ¿Tú, Almudena?

Almudena: Pues eso que nos pida perdón por habernos dejado un poco tiradas en ese momento y... nada para el futuro como dice ella, pues aprender un poco a saber hablar entre nosotras antes de llevarlo a las manos.

Sonia: Y otro sería pedir perdón también nosotras a ella.

[Haber insistido en este sentimiento para sacar partido de la situación y reforzar el compromiso y reconocimiento con la otra persona]

Mediador: Vale, si eso me parece bien porque Paula ha puesto un poco de su parte, pero ahora vosotras en los objetivos tenéis que mirar también un poco lo que podéis aportar ¿no? Vale, bueno pues ahora vamos a pasar a firmas los acuerdos ¿vale? Para que quede constancia de que habéis estado aquí y que os ha servido ¿vale?

Vale pues...esto que sepáis que en cualquier momento se puede modificar ¿vale? Y que si volvéis a tener algún problema o lo que sea ya sabéis que yo estoy aquí y que os puedo ayudar para lo que queráis. Y nada que es espero que sigáis como antes del incidente y que todo vaya bien ¿vale?

Sonia, Almudena y Paula: Muchas gracias.

7. CONCLUSIONES

Los cambios en la sociedad actual nos han llevado a una situación en donde los conflictos se dan como algo corriente. Y qué mejor espacio para analizarlos y tratarlos que en, las escuelas, asumidas como espacio de relaciones sociales en torno a la construcción de valores de vida, donde se crea y recrea la realidad en la que vivimos y sentimos.

La implementación de experiencias de la mediación en las escuelas, implicando a alumnos, maestros o profesores, autoridades como padres, etc. hace que estén involucrados en esta alternativa tanto para resolver los conflictos como para prevenirlos, con esto también se permite la construcción de habilidades para poner en palabras lo que les pasa, habilitar espacios de escucha, etc.

Pensamos que es fundamental poder demostrar la importancia que tiene la comunicación en la mediación, sobre todo en el ámbito escolar. Fomentar la comunicación, mejorar la habilidad para comunicarse. Y el papel que el dialogo juega en la mediación.

Creemos que la mediación escolar puede contribuir a mejorar el clima escolar.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcover de la Hera, C.M.: "La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial." Área de Psicología Social.

Departamento de Ciencias Sociales - Universidad Rey Juan Carlos.

- Almirall Serra, A., García Cotto, M. y Jódar Martínez, F. (2011): "La mediación penal juvenil y comunitaria: una alianza necesaria". Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación, nº 9, pp. 165-185.

- Álvarez Ramos, F. (2008): "Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales". International e-Journal of Criminal Science, artículo 3, nº2.

- Cruz Márquez, B. (2005). "La mediación en la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores: conciliación y reparación del daño". Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. 07-14.

- De la Cuesta, J.L & Blanco, I. (2006). "El enjuiciamiento de menores y jóvenes infractores en España". Revista Electrónica de la Asociación Internacional del

- Martínez Soto, T. (2011). "Mediación penal y su implantación en España: ámbito de la responsabilidad del menor.

- Munuera Gómez, M. P. (2012): "J.M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y trabajo social".

- Rondón García, L.M y Munuera Gómez, M. P. (2009): "Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales".

¿MEDIAMOS EN LAS AULAS?

Laura Romero Romero, Lara Serroukh Essaoud, Aauri Bokesa Abia, Raquel Cruz Febrero, Ana Ceballos

larome01@estumail.ucm.es; laraserr@estumail.ucm.es; al.bokesa@estumail.ucm.es;
racruz@estumail.ucm.es; anceball@estumail.ucm.es

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

A lo largo del artículo veremos cómo se resuelve un conflicto escolar a través de la mediación. La mediación, es una técnica que poco a poco se está abriendo paso en nuestro país. Debido a los cambios sociales que se han ido experimentando a lo largo de últimos años, la mediación ha sido utilizada en una gran variedad de campos. Uno de ellos, es la mediación escolar, a través de la cual se puede mediar en infinidad de conflictos: bullying, fracaso escolar, falta de integración etc. En nuestro caso, tratamos un problema de socialización y discriminación. Esta mediación la llevamos a cabo mediante el Modelo de Harvard, en el cual destacamos la técnica MAAN (mejor alternativa a un acuerdo negociado).

Palabras clave: Mediación, Mediación Escolar, Socialización, Modelo Harvard, MAAN.

ABSTRACT

Throughout the article, we will see how school conflict is resolved through mediation. Mediation is a technique that is slowly making its way into our country. Because of the social changes that have been experiencing over recent years has been mediation has been used in a variety of fields. One of them, school mediation through which it can mediate in numerous conflicts: bullying, school failure, lack of integration ...

In our case, we are about a problem of socialization and discrimination. This mediation is made by the Harvard's Model, in which we highlight the technical BATNA (best alternative to a negotiated agreement).

Keywords: Mediation, School mediation, Socialization, Harvard's model, BATNA.

INTRODUCCIÓN

La mediación escolar es un recurso necesario en nuestra realidad actual que cada vez está siendo más utilizado para resolver conflictos en las aulas.

En este artículo, se va a exponer un caso de mediación, donde se podrá ver la importancia de aplicar este recurso para solucionar conflictos en el ámbito escolar.

Concretamente en este caso, se intervino mediante el Modelo de Harvard, el cual se explica brevemente.

Se realiza una pequeña incursión al campo de la psicología social para comprender mejor el problema que se expone en el caso, para pasar finalmente, a tratar aspectos legislativos e institucionales de la mediación escolar.

MODELO DE HARVARD

El modelo de Harvard, en el cual se basa nuestra intervención, apareció a

mediados de los años setenta y procede del ámbito empresarial.

Este modelo se basa en la búsqueda de los intereses subyacentes. Surgió desde el paradigma de la simplicidad, con una concepción estructuralista. Su meta es lograr acuerdos, disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores, intereses, etc. (Munuera, 2007 : 86).

Este modelo tiene los siguientes principios desarrollados por Roger Fisher y William L. Ury. (2011).

1. Separar a las personas del problema.
2. Centrarse en los intereses, no en las posiciones.
3. Inventar opciones en beneficio mutuo.
4. Insistir en utilizar criterios objetivos.

La mediación desde este modelo, propone que las partes en conflicto :

- Tienen motivos para llegar a un acuerdo.
- Son capaces de pensar racionalmente.
- Tienen una idea suficientemente clara sobre los problemas que tienen que solucionar.
- Son capaces de explicar y sostener sus posiciones.
- Son capaces de reconocer un resultado equitativo o aceptable.

4. MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

La utilización de la mediación dentro de este campo de intervención se inicia en Estados Unidos en los años 60.

En España se inicia en 1993 en el País Vasco, con la propuesta realizada en el “Centro de Investigaciones por la Paz Guernika-Gogoratuz”, donde se propone insertar la mediación dentro de los Reglamentos de Organización y Funcionamiento (ROF) de los centros; además, se propone informar a los alumnos y formar a los interesados.

La mediación escolar se extendería más tarde a Cataluña y Canarias (1996), Comunidad de Madrid (1998), Andalucía (2003) y Comunidad Valenciana (2006) a través de diferentes programas y propuestas.

La Mediación Escolar en un centro educativo, de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo.

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se

implican en el funcionamiento del centro).

- Disminuye el número de expedientes disciplinarios.(Mireia Uranga, 1998: 104-105)

Todos estos argumentos a favor de la utilización de la mediación escolar en los centros educativos, han sido abalados por diferentes autores, a lo largo de los últimos años. Selfridge (2004) tras realizar un estudio de mediación en el ámbito educativo, aun teniendo en cuenta las diferencias de unos centros y otros, pudo afirmar que la aplicación de la mediación es efectiva, educativa y es capaz de mostrar las mejoras del desarrollo personal en alumnos, profesores y en el centro. La mediación escolar colabora con el fin de educación integral que persiguen muchos centros educativos. Fomenta la participación del alumnado y proporciona formación personal y social (Cabrerizo, 2006).

Los colegios que utilizan esta técnica acaban percibiendo los conflictos como posibilidades reales de aprendizaje y crea las condiciones para afrontarlos positivamente, por lo que el centro educativo aumenta la resiliencia (Auberni, 2007; Cowie, 2006; Boqué, 2007).

Según las autoras Sara Ibarrola-García y Concha Iriarte, al mismo tiempo, se va construyendo conjuntamente una comunidad educativa cohesionada, basada en la participación responsable, la comunicación abierta y efectiva, el fortalecimiento y el reconocimiento de las personas, la transformación constructiva de los conflictos, la renovación de la cultura del centro y el cultivo de la paz .

Los efectos de la mediación en el clima del colegio van orientados hacia un entorno en la que los alumnos aprendan de manera productiva fomentando así el apoyo y la amistad. La mediación también ayuda a reducir los conflictos interpersonales y a lograr un clima de convivencia más positivo (Ibarrola-García e Iriarte, 2012).

5. CASO

Natalia Rodríguez y Adriana Williams son dos alumnas de doce años que cursan primero de la ESO en el Centro de Estudios Sagrada Familia de Urgel. Ambas alumnas son muy buenas estudiantes. Sin embargo, en las últimas semanas, han bajado considerablemente su rendimiento escolar. Adriana, además de la bajada de rendimiento académico, se encuentra en una situación de exclusión por parte de sus compañeros y los conflictos con ellos y con Natalia, antes su mejor amiga, cada vez son mayores.

Desde el Centro de Estudios Sagrada Familia de Urgel, el cual cuenta con el recurso de mediación en resolución de conflictos escolares, han visto necesaria la inclusión de estas dos alumnas en este proceso con el objetivo de poder resolver el conflicto de la mejor forma posible y que tanto Natalia como Adriana, puedan retomar la situación anterior o llegar a un acuerdo lo antes posible.

Para el correcto funcionamiento de una sesión, independientemente del modelo de mediación que llevemos a cabo, es importante que el mediador al inicio de la misma explique cuál es su función, las normas y la implicación que tiene cada

una de las partes en la solución del problema.

En la sesión que hemos llevado a cabo vemos como la mediadora al inicio de la sesión hace un breve recordatorio: “os recuerdo que nos vamos a escuchar, vamos a respetar el turno de palabra y no vamos a insultar a nadie”.

En referencia a la implicación de las partes en el proceso, la mediadora les encomienda una tarea de reflexión sobre el problema: “os mandé una tarea para reflexionar sobre lo que sentís y lo que os molesta de la situación”.

Este caso se ha intervenido a través del modelo de Harvard que se basa en cuatro principios esenciales:

1. Separar a las personas del problema
2. Centrarse en los intereses, no en las posiciones
3. Inventar opciones en beneficio mutuo
4. Insistir en utilizar criterios objetivos

Para el análisis de la sesión de mediación, nos hemos basado en el libro “Obtenga el sí” de Roger Fisher y William Ury con Bruce M. Patton.

En primer lugar, uno de los principios es separar a las personas del problema. Todo el mundo sabe lo duro que es tratar un problema sin que los demás hagan malas interpretaciones, se enfaden o se alteren, y se tomen las cosas de forma personal (p.35). La mediadora debe hacer ver a las partes que el problema y la persona son dos entidades diferentes y por lo tanto para poder resolver el conflicto es necesario separarlas.

Con respecto a la comunicación ya que sin comunicación no hay negociación (p.51). Lo importante es que haya una escucha activa para que ambas partes, sean conscientes de que ellas son las que tienen que solucionar el conflicto y de que el proceso de cambio está también, dentro de ellas: “no me mires a mí, mírala a ella y díselo. Vamos a intentar decírnoslo la una a la otra”. Mediante la reformulación, la mediadora pretende que las partes reconozcan lo que se ha dicho “¿lo que me quieres decir, es que te sientes sola, que ella ya no se va contigo y que no te defiende?”. También es importante que cada una de las partes exponga de manera clara y exacta lo que quiere decir para no crear dudas o ambigüedad.

En la sesión, observamos que cuando los clientes daban alguna respuesta ambigua o poco clara, se volvía a retomar la misma pregunta o a clarificar esta como: “entonces, por lo que he entendido, lo que me quieres decir es...” o repitiendo la misma palabra como muestra de *feedback*. Con estas técnicas, a la vez se refuerza y se ayuda a las partes a que el argumento que exponen quede claro y conciso, al mismo tiempo permite recordar al interlocutor en qué punto se está para que así ordene sus ideas.

Dentro de este punto es importante tener en cuenta la percepción. Cuando hablamos de percepción, hablamos de la importancia de que los usuarios consideren la forma de pensar de la otra parte (p.40). Para ello, cada una de las partes da su punto de vista sobre el conflicto para que más adelante, la otra parte pueda ponerse en el lugar de la otra persona y entender lo que siente y

que cambie de posición con respecto a su manera de ver las cosas: “¿me podéis contar cada una su punto de vista de lo que pasó?”.

En nuestra sesión, la mediadora les pidió como tarea que enumeraran en una lista, qué era lo que les molestaba y lo que les agradaba de la otra parte. Cuando iban enumerando la lista, la mediadora hacía hincapié en la percepción. Es decir, les recordaba que no importaba quién era el culpable, sino que se centraran en el problema: “la culpa no es ni de la una ni de la otra, estamos aquí para resolver el problema, da igual quien tenga la culpa”. A veces es tentador hacer recaer la responsabilidad de su problema en la otra parte (p.43). Así, separamos el problema de las personas.

En algunos casos los sentimientos que las partes manifiestan pueden ser más importantes que las conversaciones. La presencia de emociones en uno de los lados, generará emociones en el otro: “jolin, yo ya te he pedido perdón, ya te he dicho que lo siento. Sé que lo hice mal y es que más no puedo hacer...”, o “me duele mucho, yo confiaba en ella”. Hay que tener en cuenta que para que una emoción sincera surja tiene que haber un proceso gradual de comunicación y acercamiento entre ambas partes (p.48).

En el momento en que las emociones surgen, lo primero que hay que hacer como mediador, es orientar a las partes hacia la escucha para que ambas personas pueden hacerse una idea de las emociones del otro: “¿cómo crees que se sintió ella cuando se entero de que habían contado un secreto suyo?”. Esto va a permitir a la persona salir de la

posición en la que está y abrirse al diálogo y a la negociación.

Hay que permitir que la otra parte se desahogue (P.48): “ahora es su turno, vamos a dejar que se desahogue, tú has tenido tu tiempo”. Por ello, no hay que interrumpir los momentos en que la otra parte expresa sus quejas, emociones, reproches etc.

Es importante no interpretar lo que el otro siente ni explicar emociones a través de palabras que el propio emisor no ha mencionado. Como se ha dicho anteriormente, es conveniente crear un buen clima para que ambas partes se desahoguen y digan los que les plazca sin temor. Es en este momento cuando el mediador debe mantener en mayor medida la neutralidad e imparcialidad.

Un segundo principio es la importancia de centrarse en los intereses y no en las posiciones de cada uno, ya que la base del problema no reside en estas sino en las necesidades, preocupaciones, deseos y miedos de cada lado (P.59). En muchas ocasiones, cuando existe un conflicto, asumimos una posición considerando que el otro tiene una posición opuesta a la nuestra y por ello, unos intereses también opuestos. En este caso, es importante hacer ver a las personas que los intereses del otro son tan válidos como los propios. Además estos intereses deben ser comunicados para que la otra parte pueda conocerlos y tenerlos en consideración.

El objetivo principal de esta fase es alcanzar un interés común: “¿Entonces qué queréis? ¿Queréis cambiar la situación?”. En este caso, el interés común era mejorar la relación.

Una vez alcanzado el interés común, entra en juego el tercer principio que es inventar opciones en beneficio mutuo (P.75). En nuestro caso, para que las opciones estuvieran más claras, la mediadora consideró que era útil que cada una de las partes realizara una lista. El mediador tiene que transmitir la importancia de que las opciones que se generen tienen que ser equitativas y flexibles ya que el objeto es alcanzar la satisfacción de ambas partes: “dínoslas en alto, para ver si ella está de acuerdo”, “¿Te parece bien lo que dice ella?”, “¿Estás de acuerdo o quieres añadir algo más?”, “¿Qué estáis dispuestas a hacer?”, “¿Qué opciones dais para que la situación cambie y vaya a mejor?”.

En este momento, ambas partes elaboran una lista con lo que están dispuestas a hacer. En nuestro caso, creímos que era una buena alternativa poner las opciones en una pizarra para que fueran más visibles y de este modo que las partes fueran más conscientes de ello.

Ahora el mediador debe retomar el principio de centrarse en los intereses y no en las posiciones, y transmitirlo a las partes. El interés común al que estas lleguen, debe estar relacionado con mirar hacia delante y no hacia atrás. Con esto, nos referimos a que es más satisfactorio que las partes se centren en hablar sobre lo que les gustaría conseguir en el futuro, en lugar de hablar o retomar el problema pasado: “¿Os comprometéis a llevarlo a cabo? Porque quiero recordaros que ya os habéis perdonado. Ya no vale volver al pasado”.

Las opciones generadas individualmente deben ser aceptadas por ambas partes para llegar al acuerdo final.

Finalmente, el último principio, insiste en utilizar criterios objetivos. Es decir, que los acuerdos se alcancen de forma amistosa y eficaz, que los criterios utilizados sean justos e imparciales. También es importante la actitud del mediador a lo largo de todo el proceso, puesto que no puede decantarse por ninguna de las partes, manteniendo en todo momento la neutralidad.

Para terminar, ambas partes firman el acuerdo amistosamente. La mediadora en este último punto, hace hincapié en lo bien que se ha desarrollado el proceso y les agradece su colaboración. Es importante valorar el esfuerzo que ambas han hecho, lo que al mismo tiempo genera un cambio de mentalidad con respecto a la mediación. La sesión se cierra recordándoles que pueden usar esta herramienta cada vez que lo necesiten.

6.ACERCAMIENTO AL PROBLEMA

En el caso observamos como la tutora, a través de ver la bajada de rendimiento escolar de Adriana y notar que las relaciones con el resto de sus compañeros, especialmente con Natalia, se deterioraban, vio necesaria la incursión de estas dos alumnas al programa de mediación escolar.

En el caso vemos, como la profesora hizo un previo análisis de la situación.

Existen muchas conductas que pueden dar lugar a desestabilizar la convivencia en las clases y/o en el centro: por lo cual es necesaria una perspectiva analítica que permita

valorar de forma específica las conductas problemáticas, hay que conocer su origen y elaborar procedimientos de intervención adaptados a cada situación. A veces hay que diseccionar la realidad categorizando los problemas de convivencia según su intensidad en: conflictos leves, faltas de respeto, transgresiones de alguna norma, ruidos; conflictos que perturban la convivencia, como por ejemplo agresiones, peleas insultos y conflictos graves de convivencia, como el maltrato entre iguales, agresiones, actos vandálicos o conductas antisociales. (Ibarrola- García e Iriarte, 2012).

Uno de los aspectos más llamativos del caso, es ver cómo uno de los primeros indicadores de la existencia del problema es la bajada del rendimiento escolar de las alumnas.

La desmotivación académica se ha considerado a veces causa y otras veces consecuencia de la conflictividad escolar. La falta de motivación y la falta de conexión de los procesos de enseñanza-aprendizaje con los intereses del alumnado se vinculan a problemas de convivencia por que dan lugar a conductas como la apatía o el absentismo y a sucesos que desencadenan conflictos no solo relacionales sino también escolares. (Alonso -Gancedo e Iriarte, 2005).

Desde el punto de vista de la psicología, los sentimientos que se generan cuando algún miembro del grupo, como en este caso siente rechazo por el resto pueden ser muy negativos. En este caso, la menor sufría un sentimiento de abandono que se da cuando acaba un grupo o este se separa y viene

acompañado de un sentimiento de culpabilidad, puesto que la persona se atribuye la responsabilidad de la separación. Estos sentimientos juegan una función primordial en la dinámica de un grupo. (Blanchet, A y Trognon, A. (1996). *La psicología de los grupos*. Pp.42-43. Madrid: Biblioteca Nueva).

En este caso se ha podido comprobar cómo la mediación puede ayudar a reparar estos años y a crear una relación futura más sana basada en el respeto mutuo.

El ámbito educativo es un entorno donde a menudo aparecen conflictos. Tanto alumnos como profesores pasan largas jornadas en este ambiente y como es normal surgen y se desarrollan relaciones, que en ocasiones pueden ser disfuncionales, alterando el rendimiento de ambas partes y creando un clima hostil que perjudica el aprendizaje y la enseñanza.

La mediación dentro del ámbito educativo parece una buena alternativa para atender a estas tensiones y prevenir conflictos que pueden desencadenar consecuencias no favorables; además promueve la participación, la comunicación y proporciona técnicas de resolución de conflictos que pueden extenderse a otros ámbitos de la vida.

7. CONCLUSIONES

A lo largo de este artículo, hemos visto la importancia que tiene la mediación en el ámbito educativo, con independencia de la conflictología que estemos tratando. Consideramos que la mediación en este campo, es muy importante porque fomenta en los alumnos valores como la integración, la

solidaridad, la empatía y puede ofrecer herramientas para que en el futuro, y en otros ámbitos, sean utilizadas por estos.

Por esta razón, creemos que es importante que todos los centros cuenten con este recurso. Debido a que esta herramienta es poco conocida dado que se ha extendido de manera más llamativa en los últimos años, también sería necesario informar a los centros educativos de este recurso y de la función que puede cumplir en ellos, ya que desde nuestro punto de vista, la mediación en las aulas proporciona un gran número de beneficios para toda la comunidad educativa.

BIBLIOGRAFÍA

Blanchet, A y Trognon, A. (1996). La psicología de los grupos. Madrid: Biblioteca Nueva. Fisher, R; Ury, W y Patton, B. (2011). *Obtenga el sí*. Barcelona: Grupo Planeta

Ibarrola-García, S. & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Pirámide.

López, Gil, J.A. y De Prada, de Prado, J. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar.

Munuera, P. (2007). Modelo circular-narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Revista Portularia I-II*, pp.85-106.

WEBGRAFÍA

<http://www.caritas.es/>

IES Carmen Laffón. Mediación Escolar.

[http://www.iescarmenlaffon.com/web/attachments/132_MEDIACI%C3%93\[1\]...ppt](http://www.iescarmenlaffon.com/web/attachments/132_MEDIACI%C3%93[1]...ppt)

MEDIACIÓN PENAL CON MENORES. UNA OPORTUNIDAD PARA COMENZAR

M^ª Victoria Castillo, Ana Gamboa, Sandra García, María López, Fco. José Romero, Noemi Serrano, M^ª de Rocío Vizcarro

mariavca@estumail.ucm.es; agamboa@estumail.ucm.es; sangarci@estumail.ucm.es;
marial05@estumail.ucm.es; frronero@estumail.ucm.es; noemiser@estumail.ucm.es;
mariaviz@estumail.ucm.es;

Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN. En este artículo se reflexiona sobre varios aspectos teóricos y prácticos de la mediación con menores infractores. Se entiende por mediación, aquél medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador (BOE, 7 de julio de 2012). Cabe destacar que la mediación en este ámbito es muy eficaz, los datos revelan que ésta es muy positiva en cuanto a la reincidencia de los actos delictivos del menor, como veremos en la mayoría de los casos, ya que no vuelven delinquir.

Palabras clave: justicia restaurativa, menor, víctima, mediación, principios, eficacia.

1. INTRODUCCIÓN

¿Qué es la mediación con menores infractores? ¿En qué consiste? ¿Cómo se trabaja desde la mediación con los menores? ¿Existe alguna normativa al respecto? Estas fueron las preguntas que nos hicimos al ver este tema y esa es la razón de nuestra elección. Nos llamó la atención y despertó nuestra curiosidad.

Cuando comenzamos a profundizar apareció un concepto, desde el ámbito jurídico que se conoce como Justicia Restaurativa y nos planteamos, ¿a qué se refiere con Justicia Restaurativa?

Por otro lado, el escenario social en el que se desarrollan las conductas transgresoras de los jóvenes, así como

su naturaleza y las formas en que estas conductas se manifiestan, ha ido cambiando en los últimos tiempos (Castillejo Manzanares, Raquel 2011), así es se han producido cambios como: consumo de drogas, fracaso escolar, dificultades económicas que llevan a situaciones de pobreza, agresividad y otros factores (Garrido Genovés, V., 1997). Esto también nos plantea ¿De qué manera se trabaja con estas nuevas realidades en la delincuencia Juvenil?

La cuestión es que se han intentado buscar alternativas al proceso judicial, pues se ha comprobado y lo veremos más adelante que el modo tradicional no funciona de forma adecuada. Además si lo que se busca es que el menor no vuelva a cometer el delito, es

decir, evitar que el conflicto perdure en el tiempo, vuelva a repetirse o incluso se agrave (Pulido y Valero, 2012). ¿Podemos encontrar esa eficacia de la que se nos habla?

Por todo ello, es inevitable al leer lo anterior el querer conocer más acerca de este tipo de mediación, y tratar de resolver estos interrogantes que se han planteado. Al ver lo expuesto anteriormente aumenta nuestra curiosidad y queremos profundizar más. Así pues comencemos la aventura y conozcamos un poco más acerca de esta alternativa al proceso judicial y saquen sus propias conclusiones.

2. OBJETO DE ESTUDIO

Se entiende por mediación aquel “medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”(BOE, 7 de julio de 2012)

En el ámbito penal, víctima y autor del delito, con la ayuda de un tercero, se implican en la búsqueda de soluciones en el conflicto que les enfrenta como consecuencia del hecho delictivo, devolviendo el protagonismo a las partes para que sean ellos quienes decidan la forma en que quieren reparar y ser reparados. (Álvarez Ramos, Fernando, 2008)

Las partes vienen determinadas por el Derecho Penal, quien dice quién es el autor y quién la víctima. De forma que las partes ocupan un rol muy diferente desde el principio: una es el autor, la otra es la víctima; una ejerce la

reparación, la otra la recibe. (Álvarez Ramos, Fernando, 2008)

El punto de partida es el hecho penal y el resultado será conocido al menos por la instancia judicial, quien podrá validarlo o desestimarlos. Y en virtud de ello el proceso de mediación será alternativo al proceso judicial en menores. (Álvarez Ramos, Fernando, 2008)

Si además, una de las partes es un adolescente entre 14 y 18 años por cuya infracción se ha abierto proceso en la justicia penal de menores, nos encontramos ante mediación penal juvenil. (Álvarez Ramos, Fernando, 2008)

Para que un menor, presunto infractor/a, pueda acceder al Programa de mediación y reparación son necesarias dos condiciones básicas:

- Asunción de responsabilidad en relación con el hecho
- Mostrar explícitamente su voluntad de reparar a la víctima

Hay otras condiciones que, si bien no son determinantes, se han de tener en cuenta en el momento de valorar la posibilidad de llevar a cabo un programa de reparación, en relación con el menor y en relación con los hechos.

3. JUSTICIA RESTAURATIVA

La mediación penal es una de las expresiones posibles de la Justicia Restaurativa. La justicia restaurativa surge dentro del sistema penal como una alternativa a la justicia tradicional

que resuelve de manera diferente los conflictos generados por la comisión de un hecho delictivo, favoreciendo el proceso de comunicación y la reparación a la víctima.

Existen múltiples significados de justicia restaurativa, pero todos los autores coinciden en que es un paradigma que ofrece un punto de vista totalmente diferente en el tratamiento de un hecho delictivo, alejándose del castigo.

Una definición cada vez más utilizada es la propuesta por Marshall y la que nosotros vamos a utilizar. Expone que la justicia restaurativa "es un proceso a través del cual las partes afectadas por una infracción específica, resuelven colectivamente cómo reaccionar tras aquella y sus implicaciones para el futuro".

Existen tres cuestiones importantes que deben abordar los procesos restaurativos; la naturaleza del daño, las necesidades que deben ser satisfechas para reparar el daño y el responsable de reparar ese daño.

Los programas restaurativos se caracterizan por cuatro valores clave:

Encuentro: se crean espacios que faciliten la comunicación entre víctimas, delincuentes y miembros de la comunidad.

Reparación/Compensación: la justicia restaurativa intenta reparar el daño de la víctima por parte de quien causó el mismo. Tiene un doble interés ya que ayuda a sanar a la víctima y a la vez que permite al delincuente el arrepentimiento y la participación en la comunidad.

Reintegración: se intenta devolver a las dos partes (víctima y delincuente) a la

sociedad como miembros completos de la misma, superando los estigmas y juicios de valores que conlleva el delito.

Participación: se ofrece la oportunidad de que las partes del delito específico participen en la resolución a fin de llegar a la solución más satisfactoria para ambos.

4. MARCO JURÍDICO

En España sólo se encuentra regulada actualmente de forma expresa la mediación penal en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores. Esta práctica se recoge en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, concretamente en el art. 19, art. 27.4 y art. 51.3; aceptando esta regulación como la única muestra en la legislación española del compromiso del impulso de la mediación penal que desde la Decisión Marco de 2001 se trata de dar.

El Artículo 19 de dicha ley dispone las pautas necesarias para que se pueda dar esa conciliación. El artículo 27.4 de la misma expresa la importancia del informe del equipo técnico para la consecución de la mediación con el menor y por último el artículo 51.3 pone de manifiesto que en última instancia la decisión sobre si acepta o no lo acordado en la conciliación la tiene el juez.

5. PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN

Si bien es cierto que en cada país se rige por unos principios diferentes, por lo

que hemos podido comprobar. En España, nos basamos en los principios que vienen recogidos en la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y que se aplican a la mediación con menores infractores:

El primer principio viene recogido en el artículo 6 de “Voluntariedad y libre disposición” en el que aparece que la mediación es voluntaria. Y que cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste. Además nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

Por otro lado, en el artículo 7 de “Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores” se especifica que en el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Así mismo en el artículo 8 aparece recogido el principio de “Neutralidad”.

Cabe destacar también el artículo 9 que se centra en el principio de “Confidencialidad” y dice que el procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al

mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:

- a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.
- b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

Por último en el artículo 10 se hace referencia a “las partes en la mediación” y se recoge que:

1. Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en esta Ley, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.
2. Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra las otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes

imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos.

El compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta impiden a los tribunales conocer de las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle ésta.

3. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

6. FASES DE LA MEDIACIÓN CON MENORES INFRACTORES

En el proceso de la mediación penal nos podemos encontrar con momentos fases importantes, los cuales quedan detallados a continuación.

1. Iniciación del proceso de mediación penal

Para llegar al Programa de Mediación-Reparación hay diferentes formas, a través del Ministerio Fiscal que puede solicitar que un Equipo Técnico informe sobre los beneficios de optar por una vía diferente a la judicial; o que el Equipo Técnico inicie el procedimiento, para ello el Ministerio Fiscal solicitará un informe sobre el menor, para así posteriormente proceder a la medida extrajudicial correspondiente.

El hecho de que el menor se ofrezca a participar en la mediación implica el reconocimiento de los hechos, pero no influye en el momento en que el Juez realice la sentencia, ya que el Juez sólo tendrá conocimiento del acuerdo aceptado por ambas partes en el <<acta

de acuerdos>> hasta el desarrollo del juicio oral.

La decisión sobre si se realizará o no la mediación entre el menor y la víctima la tomará el Ministerio Fiscal, pudiéndose ayudar de la información aportada por un Equipo Técnico.

2. Recepción del caso

En esta fase es el equipo técnico una vez recibido el caso será quien confirmará o denegará la idoneidad de una solución extrajudicial, esto quedará plasmado en un informe.

En caso de valorar positivamente la opción de una solución vía extrajudicial, el Equipo Técnico se reunirá junto al menor, sus representantes legales y a su letrado defensor, a quienes expondrá la posibilidad de solución extrajudicial. Posteriormente, se comunicará al Ministerio Fiscal si se está en acuerdo o en desacuerdo con la solución propuesta.

Se le garantiza al menor que si en algún momento desea abandonar el proceso, podrá hacerlo sin que en ningún momento la información obtenida en él tenga ningún tipo de consideración en el proceso judicial. Se garantizará la confidencialidad de la información obtenida a través del proceso de mediación.

Además, el equipo técnico también deberá ponerse en contacto con la víctima para que manifieste su conformidad o disconformidad para participar en la mediación.

3. El acuerdo

Esta fase es la mediación stricto sensu en la cual ambas partes concretarán los acuerdos de conciliación o reparación.

Existen dos tipos de mediación, la indirecta, en la cual las partes no coinciden físicamente en el lugar de encuentro y el mediador hace de conector; y la mediación directa, en la que se exige que las dos partes coincidan en el mismo espacio.

Según el artículo 19, el menor en el proceso extrajudicial deberá reconocer el daño causado, además de haber pedido disculpas a la víctima, quién aceptará las disculpas para la posible conciliación.

Es necesario recordar que en el inicio de la mediación se deberá firmar un documento en el cual tanto el menor como la víctima, sus representantes legales y el letrado adquieran el compromiso de no relatar ni de utilizar los datos obtenidos a través de las sesiones con otros fines si no tuviera éxito el proceso de mediación.

4. Efectos en el proceso judicial

En esta fase el Equipo Técnico pone en conocimiento del Ministerio Fiscal el resultado del proceso de mediación, es decir, se les dan criterios de decisión y de dar por concluida la instrucción, o de continuar con el expediente del menor sino se hubieran obtenido los resultados acordados.

El Ministerio fiscal deberá solicitar al juez que se renuncie a la exigencia de responsabilidad penal por parte del Estado (sobreseimiento), lo cual conlleva a que el órgano judicial examine los requisitos legales. Deberá apreciar las circunstancias de cada caso en concreto, es así como lo decide la Audiencia Provincial de Madrid en su Sentencia de 1 de diciembre de 2008.

En consecuencia, la resolución judicial impugnada, acordando el sobreseimiento con fundamento en la solicitud del Ministerio Fiscal, que teniendo en cuenta las conclusiones del Equipo Técnico, ha de ser confirmada.

7. EFICACIA DE LA MEDIACIÓN

Tras realizar un análisis respecto a la eficacia en este tipo de mediación, los datos revelan que es muy positiva en cuanto a la reincidencia de los actos delictivos del menor.

Variable	Categoría	% Reincidencia
Género	Hombre	28,6
	Mujer	15,7
Edad	14 años	38,3
	15 años	31,8
	16 años	23,2
	17 años	15,7
Nacionalidad	Español	23,9
	Extranjero	33,3
Nivel Educativo	Primaria no alcanzada	45,3
	Primaria alcanzada	27,1
	ESO alcanzada	14,7
Antecedentes Penales	SIN antecedentes	20,9
	CON antecedentes	40,4
Tasa de Reincidencia	NO han reincidido	73,9
	SÍ han reincidido	26,1

Tabla 1. Tasa de reincidencia según variables sociodemográficas. Fuente: elaboración propia datos obtenidos de "La reincidencia en el Programa de Mediación y Reparación de Menores"

La mediación penal tiene capacidad de prever los conflictos y evitar la reincidencia ya que al “pasar por un proceso de mediación serio y auténtico hace que los menores interioricen recursos y puede conseguirse que ya no reaccionen con violencia. En este sentido, sí es preventivo.” (Mediador ámbito de menores) (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 682). Además, tiene un efecto preventivo al poner el acento no sólo en el hecho delictivo pasado, sino también en el establecimiento de compromisos para el futuro y, por lo tanto, mayores posibilidades de mejorar la convivencia ciudadana. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 657)

Variable	Categoría			% (Válido)
Seguimiento de los acuerdos	Control de cumplimiento de modo indirecto	99	4,9	58,6
	Control de cumplimiento de manera presencial	70	3,5	41,4
	NO consta	1853	91,6	-

Tabla 2. Cumplimiento de los acuerdos a los que se ha llegado durante el programa de MRM. Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos de “La reincidencia en el Programa de Mediación y Reparación de Menores”

La mediación es una respuesta responsabilizadora y con perspectiva constructiva (los mismos afectados valoran el conflicto y el daño que se ha producido y deciden la reparación más

satisfactoria según sus necesidades y posibilidades), teniendo en cuenta el marco legal. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 657)

“El concepto de reparación requiere de una reflexión profunda. Debe saber distinguirse entre reparar y expiar. Reparar implica preocuparse por el otro, devolver las cosas a como estaban antes; expiar implica liberarse de la culpa.” (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 657)

Pero, al mismo tiempo, como dice la Ley en su exposición de motivos, el objetivo del interés supremo del menor no ha de descuidar el interés de la víctima o perjudicado que, en lo que atañe al equipo técnico, lo ha de tener en cuenta a la hora de promover la mediación y la reparación. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp.667)

En este sentido la participación de la víctima en la mediación con menores infractores hace que se genere una percepción más humana de las causas que originan la tensión social y el delito y, por lo tanto, se favorecen las soluciones. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 658)

Establecer estas vías directas de comunicación entre las partes enfrentadas, así como mecanismos de apoyo institucional para facilitarlas, son las condiciones indispensables para lograr y consolidar tanto las libertades como el bienestar social y la seguridad ciudadana. . (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 659)

En relación a esto a pesar de no definir la mediación como una acción educativa orientada al infractor, sus

efectos son claramente educativos e incluso, en determinadas circunstancias, terapéuticos, tanto para el infractor como para la víctima. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 665)

Para conseguir todo lo expuesto, es necesario que el mediador quien contiene la crisis inicial que se ha generado con el conflicto, trabajando con los sentimientos y las fantasías negativas vividas a raíz del delito o del conflicto (familiar, vecinal, laboral, escolar, etc.), facilite que las partes recuperen la pulsión positiva y las ayude a hacerlo con el objetivo de hallar soluciones. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 658)

En este sentido es muy importante la profesionalización en mediación, entendida como un método y unas técnicas que se aplican a algo concreto. Ya que la valoración de la víctima es muy compleja; su trauma le puede llevar al resentimiento, al deseo de venganza. Y la capacidad del mediador para explorar estos aspectos requiere una profesionalización. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 658)

En líneas generales, puede afirmarse que la justicia restaurativa, como forma de actuación, incorpora una tendencia hacia la prospectiva. Efectivamente, en contraste con el modelo de justicia retributiva, se centra en la reparación o prevención de los daños y, como pretende transformar la culpabilidad en responsabilidad, la forma que tiene de medir el éxito es también diferente en sus implicaciones de cara al futuro. (Martin, Cano y Dapena, 2011, pp. 700)

En concreto la mediación penal, “[...] incorpora unos valores de fondo que significan un cambio de paradigma en la justicia; forma parte de un proyecto de cara al futuro porque comenzamos a trabajar de cara al ciudadano y no de espaldas a él. El espíritu de la mediación, sobre todo con víctimas, es abrir las puertas para escucharlos”. (Martin Jaume, Cano Francisca y Dapena José, 2011, pp. 700)

8. CONCLUSIONES

Como se puede observar en la tabla de estadísticas, la mediación como resolución de problemas tiene un alto porcentaje de eficacia en la reincidencia de los delitos. El 73,9% de los menores no vuelven a reincidir, objetivo que se consigue gracias a la forma de trabajo de la mediación. Esta es una alternativa a la solución de un conflicto a la que se acude de forma voluntaria y que exige una responsabilidad y compromiso tanto por parte del restaurador como del restaurado, donde ambas partes llegan a un acuerdo en común, lo cual es algo muy positivo, ya que en la solución de un conflicto por vía judicial esta decisión la tomaría un juez, sin tener en cuenta lo que realmente quieren ambas partes.

Como trabajadores sociales la mediación es una herramienta muy interesante, ya que es posible que en el futuro tengamos que utilizar técnicas propias de la misma. A pesar de que el trabajador social se interese más por todo el contexto que rodea al problema o conflicto, quizás sería también bueno utilizar algunos conocimientos de la mediación como la de escuchar la versión de ambas partes y dejar que

poco a poco sean estas quienes resuelvan los conflictos y vean sus puntos de unión. Además quizá el trabajador social debería ser más imparcial (uno de los principios de la mediación) y en algunos momentos dejar a los propios usuarios que vieran las posibles soluciones a los problemas, y no tanto dirigir él mismo a la resolución de estos.

9. BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ RAMOS, F. (2008): "Menores en Riesgo Social. Aspectos teóricos y metodológicos de la intervención" cuya primera edición se ha impartido por la Universidad de Granada.
- CASTILLEJO MANZANARES, R. (2011): "La mediación en el procesos de menores". Revista de Derecho Penal núm. 32.
- CAPDEVILA, M. Y FERRER, M. (2012): "La reincidencia en el Programa de Mediación y Reparación de Menores". Cataluña: Centro de estudios jurídicos y formación especializada.
- DAPENA J. Y MARTÍN J. (1998): "La mediación penal juvenil en Cataluña", Dirección General de Medidas Penales Alternativas y de Justicia Juvenil Barcelona España.
- GARRIDO GENOVÉS, V. Y REDONDO ILLESCAS, S. (1997): "Manual de criminología aplicada", Ediciones Jurídicas Cuyo, Mendoza, pp. 143-144, 149.
- GIMENO, R. (2001): "La mediación en el ámbito penal juvenil". En: Anuario de Justicia Alternativa, núm. 1, pp. 233-257.
- MARTÍN J., CANO F. Y DAPENA J. (2011): Justicia reparadora: mediación penal para adultos y juvenil. Libro

Blanco de la Mediación. Cataluña: Pompeu Casanovas (IDT-UAB).

- MUNUERA GÓMEZ, M. P. (2013): Apuntes de clase del modelo Harvard de mediación.
- RÍOS MARTÍN, J. C. (2006) "Justicia restaurativa y mediación en el ámbito penal". Murcia: Geuz, Centro Universitario de Transformación de Conflictos.

LEGISLACIÓN:

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE núm. 162, de 7 de julio de 2012.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, BOE núm. 11, de 13 de enero de 2000.

WEBGRAFÍA:

- Asociación Madrileña de Mediadores: <http://ammediadores.es/>

Normas para autores/as

La Revista *Mediación la Mejor Opción* publica trabajos relacionados con la asignatura de Mediación y Trabajo Social. Los artículos se ajustan a las normas APA

Tipos de artículos

Artículos originales que se estructuran de la siguiente forma: Fundamentación teórica utilizada en un caso con descripción de la intervención que suponga una aportación.

Se tendrá en cuenta las normas APA de citación. Extensión máxima recomendada: 12 páginas, acompañadas de hasta 3 figuras y 3 tablas. Se empleará folios DIN A4 dejando márgenes laterales, superior e inferior de 2-5 cm. Todas las páginas irán numeradas consecutivamente empezando por la del título.

Primera página: Figurará el título completo, los nombres de los autores, el nombre, identificación. Con un resumen del artículo de unas 200 palabras en castellano y en inglés. En la misma página y debajo del resumen se harán constar hasta cinco palabras clave referentes al artículo, en castellano y en inglés. El resumen se caracterizará por: 1) poder ser comprendido sin necesidad de leer parcial o totalmente el artículo; 2) estar redactado en términos concretos, desarrollando los puntos esenciales del artículo; 3) su ordenación observará el esquema general del artículo abreviado, y 4) no incluirá material ni datos no citados en el texto.

La revista no acepta material previamente publicado.

Autoría: En la lista de autores deben figurar únicamente aquellas personas que han contribuido intelectualmente al desarrollo del trabajo. Haber ayudado en la colección de datos o haber participado en alguna técnica no son por sí mismos criterios suficientes para figurar como autor.

La Revista *Mediación la Mejor Opción* declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos que se publican en la Revista.

Transmisión de los derechos de autor: Se incluirá con el manuscrito el anexo a estas normas firmado por todos los autores.

Proceso editorial: Todos los manuscritos serán valorados por la Editora de la Revista. La valoración, que seguirá un protocolo establecido. En el caso de que el trabajo necesite correcciones, se enviará al autor el juicio del director junto con los comentarios para que realice las correcciones pertinentes. La Revista *Mediación la Mejor Opción* se reserva el derecho de realizar cambios o introducir modificaciones en el artículo en aras de una mejor comprensión del mismo, sin que de ello se derive el cambio de su contenido. Los trabajos se publicarán agrupados según criterios científicos.

Información adicional

Política editorial. Los juicios y opiniones expresados en los artículos y comunicaciones publicados en la revista son del autor(es), y no de la Editora.

La Editora declina cualquier responsabilidad sobre dicho material, no se garantiza o apoya ningún artículo que se publique en la revista, ni garantizan las afirmaciones realizadas por el autor (es) sobre dicho artículo o servicio.

El envío de un artículo a la Revista Mediación la Mejor Opción implica la aceptación de estas normas de publicación y de la decisión final acerca de la aceptación o rechazo del artículo para publicación.

La aceptación de un trabajo para su publicación supone que los derechos de copyright, en cualquier medio y por cualquier soporte, quedan transferidos al editor de la revista.

Lista de comprobación de preparación de envíos: Como parte del proceso de envío, se les requiere a los autores que indiquen que su envío cumpla con todos los siguientes elementos, y que acepten que envíos que no cumplan con estas indicaciones pueden ser devueltos al autor.

El artículo no ha sido publicado previamente, ni se ha presentado a otra revista (o se ha proporcionado una explicación en Comentarios al editor)

*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me dio dos luceros que cuando los abro
Perfecto distingo lo negro del blanco
Y en el alto cielo su fondo estrellado
Y en las multitudes el hombre que yo amo.*

*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me ha dado el sonido y el abecedario
Con él las palabras que pienso y declaro
Madre amigo hermano y luz alumbrando,
La ruta del alma del que estoy amando.*

*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me ha dado la marcha de mis pies cansados
Con ellos anduve ciudades y charcos,
Playas y desiertos montañas y llanos
Y la casa tuya, tu calle y tu patio.*

*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me dio el corazón que agita su marco
Cuando miro el fruto del cerebro humano,
Cuando miro al bueno tan lejos del malo,
Cuando miro al fondo de tus ojos claros.*

*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me ha dado la risa y me ha dado el llanto,
Así yo distingo dicha de quebranto
Los dos materiales que forman mi canto
Y el canto de ustedes que es el mismo canto
Y el canto de todos que es mi propio canto.*

*Gracias a la vida
Gracias a la vida
Gracias a la vida
Gracias a la vida.*

Violeta Parra

