

## “LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL: JUNTOS PERO NO REVUELTOS”

**Autora:** Ana Martín Muñoz.

**Afiliación:** Trabajadora social, abogada y mediadora en conflictos. Vicepresidenta del Colegio de T.S. de Granada. Mediadora en conflictos asociada de GEMME (Grupo Europeo de Magistrados para la Mediación), de la Fundación Notarial SIGNUM para la resolución de conflictos y del Centro CEMED (Madrid).

**Dirección de correo electrónico:** anamartin@resolucion-conflictos.com

**RESUMEN:** A través de una aproximación contrastiva se analiza el tratamiento de los conflictos desde las intervenciones propias del Trabajo Social y de la Mediación, como método específico entre los denominados en la nomenclatura anglosajona A.D.R.s (Alternative Dispute Resolution). Se hace una especial mención a la multidisciplinariedad que caracteriza la formación de los mediadores/as, la cual debe garantizar la naturaleza esencialmente interdisciplinaria del perfil de estos profesionales y su intervención y la necesidad de completar su formación iniciática con un aprendizaje posterior, continuo y exigente, para alcanzar la excelencia en la práctica de la Mediación mediante el manejo de este método y sus técnicas con maestría y transdisciplinariedad.

La principal conclusión de esta comunicación es que, si bien entre el Trabajo Social y la Mediación existen intersecciones, son dos intervenciones consustancialmente distintas, que no pueden ni deben confundirse, pues cada una de ellas se define por unos objetivos, un objeto, un método, así como por una deontología y por un perfil profesional específicos y bien diferenciados.

**PALABRAS CLAVE:** T.S, Mediación, objetivos, objeto, método, perfil profesional, deontología.

**ABSTRACT:** A contrastive approach is used to analyse conflicts management using normal Social Work and Mediation interventions, as a specific Alternative Dispute Resolution method. The multidisciplinary of mediators' training gets special mention as it must aim at guaranteeing the interdisciplinary profile of these professionals and their intervention, as well as the need to complete their initial training with further continuous and demanding learning. This way they can become excellent in Mediation once they master this method and its techniques in a transdisciplinary way.

The main conclusion of this paper is that even though there exist common elements between Social Work and Mediation they are two different interventions that cannot and must not be mistaken. This is so as every one of them is defined by specific objectives, object and methodology. Likewise, their deontology and professional profiles are well differentiated.

**KEYWORDS:** Social Work, Mediation, objectives, method, professional profile, deontology.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

## “LA MEDIACIÓN Y EL TRABAJO SOCIAL: JUNTOS PERO NO REVUELTOS”

### I.- SE ABRE EL TELÓN: LA MULTI-INTER-TRANSDISCIPLINARIEDAD DE FONDO.

Los conceptos multi-inter-transdisciplinarietàad enmarcan y contextualizan el desarrollo de esta comunicación. El significado que vamos a tener en consideración para ello es el de uso común, es decir, el que el diccionario de la R.A.E les atribuye directa y también indirectamente, por extrapolación o analogía, teniendo en cuenta los matices que este mismo diccionario atribuye específica y de manera autónoma a estos prefijos y a otras voces de las que forman parte.

Partiendo de este significado básico y coloquial hacemos una posible (ni única ni excluyente) aplicación práctica de estos conceptos a nuestra materia específica de estudio: un breve análisis contrastivo entre la Mediación y el Trabajo Social.

#### **Multidisciplinarietàad<sup>1</sup>.**

La voz multidisciplinarietàad no viene recogida en la RAE, pero sí multidisciplinario, ria: “1. adj. Que abarca o afecta a varias disciplinas. *Equipo multidisciplinario.*”

Matices que se desprenden de otras definiciones de la RAE con este prefijo: más de dos (multipolar); varios (multifocal); muchas o varias (multiforme); convivencia de (multicultural) que concierne a una variedad de o afecta a sus relaciones (multilateral); diversidad conjunta y simultánea (multimedia); simultaneidad (multivisión);...

#### **Interdisciplinarietàad<sup>2</sup>.**

Según la define el Diccionario de la R.A.E.: “1. f. Cualidad de interdisciplinario”.

Interdisciplinario,ria:.. adj. Dicho de un estudio o de otra actividad: Que se realiza con la cooperación de varias disciplinas (Diccionario R.A.E.).

---

<sup>1</sup> Multi-: Del lat. *Multi-*. 1. Elem. compos. Significa “muchos”. *Multimillonario, multinacional.* (Diccionario R.A.E.).

<sup>2</sup> Inter-: Del lat. *Inter*. 1. Pref. Significa “entre” o “en medio”. *Intercostal*. 2. Pref. Significa “entre varios”. *Interministerial.* (Diccionario R.A.E.)

Matices de este prefijo que resultan de otras definiciones que lo incluyen: reciprocidad (interacción); comprensivo de varios o se produce entre ellos (interbancario); tráfico u otra índole de relaciones (interandino); cualquier clase de relaciones multilaterales (interamericano); comparación (interanual); irregularidad (intercadente),...

### **Transdisciplinariedad<sup>3</sup>.**

Las palabras transdisciplinariedad y transdisciplinario no vienen específicamente recogidas en el diccionario de la RAE.

Algunos matices que se desprenden del propio significado atribuido al prefijo trans- y a otras voces de la RAE que lo incluyen: afectante a varias o a sus relaciones (transcultural); que opera por encima de (transfronterizo, za); al otro lado (trastienda, transpirenaico), que atraviesa (transoceánico, translúcido,...).

En principio y aunque hoy por hoy no se recojan expresamente las voces multidisciplinariedad ni transdisciplinariedad, no sería aventurado prever que la consolidación y permanencia de estos vocablos a lo largo y ancho del tiempo y contextos sociales den paso a su próxima inclusión en el diccionario de la RAE, como ya ocurrió con interdisciplinariedad y utilizando para su definición una fórmula análoga: cualidad de multidisciplinario y cualidad de transdisciplinario, respectivamente.

Recapitulando la anterior información, podemos concluir que multidisciplinario significa que abarca o afecta a varias disciplinas, pudiendo ser más de dos, varias o muchas y sin que la definición especifique el grado o modo en que se afectan o conciernen las disciplinas implicadas, que, aplicando el criterio de la analogía, podría ser de manera simultánea, conjunta y simultánea y/o de convivencia.

Interdisciplinario significa que se realiza con la cooperación de varias disciplinas. No se especifica tampoco el grado o forma de esta cooperación, pero, como se infiere de otras definiciones, esta cooperación podría ser recíproca, comprensiva, irregular, multilateral, comparativa o de cualquier otra índole.

Finalmente, podríamos definir el adjetivo transdisciplinario como que afecta a varias disciplinas o a sus relaciones, encontrándose aquello a que se refiere, al otro lado, o por encima de ellas, si bien atravesándolas.

---

<sup>3</sup> Trans-: Tb. tras- en algunas voces. Del lat. *trans*-1.Pref. Significa “al otro lado de” o “a través de”. *Transalpino o trasalpino*. (Diccionario R.A.E).

Si tuviéramos que identificar lo propiamente característico de cada uno de estos adjetivos podríamos decir que en el caso de multidisciplinario es que afecta a varias disciplinas, en el sentido de abarcarlas; en el caso de interdisciplinario, que afecta a varias disciplinas en el sentido de ser el resultado de la cooperación entre ellas y en el de transdisciplinario, que afecta a varias disciplinas, en el sentido de que, traspasándolas, se sitúa al otro lado o por encima de ellas.

### **La multi-inter-transdisciplinariedad de la Mediación.**

La importancia que estos conceptos han ido cobrando progresivamente en el horizonte del conocimiento no es casual. La complejidad del mundo actual, de sus necesidades, relaciones, conflictos y planteamientos requiere nuevos paradigmas de conocimiento y abordaje distintos al clásico disciplinar. Se requieren enfoques multi-inter-transdisciplinarios para dar respuestas válidas a los problemas sociales tal cual se presentan en la actualidad. En ocasiones será suficiente multiplicar el ángulo desde el que se analiza la cuestión (multidisciplinariedad), en otras será necesario producir nuevo conocimiento a partir de la interpenetración entre las distintas perspectivas disciplinares (interdisciplinariedad) y en otros habrá que destilar la esencia de esta interacción para, superando las respectivas limitaciones de las disciplinas afectadas, llegar más allá pero a través de ellas.

La naturaleza interdisciplinar por definición de la Mediación marca una diferencia esencial respecto a otras intervenciones tradicionales dentro del panorama de la resolución de conflictos, ya sean del ámbito social, psicológico o jurídico. Si bien es cierto que el mundo profesional ha tenido que adaptarse para dar respuestas eficaces a las nuevas necesidades a las que se enfrenta y en este sentido son cada vez más frecuentes los enfoques y equipos multidisciplinarios, en el caso de la Mediación su cuerpo de conocimiento se caracteriza por estar formado y abarcar múltiples disciplinas (el derecho, la psicología, el trabajo social, la comunicación humana...), aparte de la epistemología específica de la Mediación. La formación en Mediación es, por tanto, esencialmente multidisciplinar.

Pero el reto en la formación del mediador/a no es la multidisciplinariedad, sino lograr que el profesional que se forma en Mediación sea capaz de convertirse en un profesional interdisciplinario, esto es, que su actuación como mediador/a profesional no sea la misma que lleva a cabo por razón de su formación de origen salpimentada con algunos, varios o muchos conocimientos y técnicas de otras disciplinas, sino que realmente sea una intervención distinta, nueva, resultado de la interacción osmótica y creativa entre las disciplinas en las que se ha formado. Toda formación en Mediación que se precie debe orientarse a este resultado final. No obstante, es conveniente tomar consciencia de que la formación exigida legalmente en Mediación es solo el primer paso de un largo y sinuoso camino. El mediador/a recién habilitado sólo se convertirá en un profesional de la Mediación Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

cuando entrene y ponga a prueba su formación de manera continuada, responsable y exigente. Sólo así conseguirá alcanzar la meta de la interdisciplinariedad.

Conseguida esta interpenetración de saberes, y en continuo aprendizaje de sus errores, lagunas y deficiencias, avanzará en sus competencias, llegando a convertirse en un avezado mediador/a, capaz de usar el método y las técnicas de Mediación con maestría y transdisciplinariedad.

### **PRIMER ACTO: LA MEDIACIÓN SALE A LA ESCENA LEGAL ESTATAL.**

Los trabajos legislativos de la Unión Europea (U.E.) en materia de Mediación se han ubicado en el ámbito de la justicia, dentro de los denominados métodos alternativos (que no excluyentes, sino complementarios) a la vía jurisdiccional. De este modo, la U.E. incardina la Mediación directamente en el derecho de acceso a la justicia (derecho fundamental consagrado en el artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos y en el artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) y apuesta decididamente por ella para ofrecer a la ciudadanía nuevos recursos que le permitan recuperar la confianza perdida en la Justicia.

Este proceso normativo realizado sostenidamente por la U.E. durante las últimas décadas, cristalizó en la Directiva Europea 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles. El objetivo fundamental de esta Directiva es la fijación de un marco regulatorio homogéneo en toda la U.E., como una ley de mínimos, que respete el marco competencial de cada Estado, pero a la vez asegure las garantías básicas para que los acuerdos alcanzados a través de la Mediación sean eficaces y puedan ser cumplidos en todo el territorio de la Unión.

La trasposición de esta Directiva al derecho nacional español se llevó a cabo por la Ley 5/2012, de 6 de julio y el R.D. 980/2013, de 13 de diciembre, normativa que da por fin carta de naturaleza legal a nivel estatal a la Mediación. Se establece así en nuestro país el más completo marco jurídico de esta institución, trascendiendo las limitadas fronteras, por un lado, de tipo territorial y, por otro, de ámbito objetivo de aplicación, pues hasta este momento la Mediación se encontraba confinada a los ordenamientos jurídicos autonómicos y, fundamentalmente, a los conflictos familiares.

### **II.- SEGUNDO ACTO: COMPARAR PARA VER Y CREER.**

La Mediación sigue siendo una desconocida para la gran mayoría de profesionales y ciudadanos. Son varias las razones que justifican esta circunstancia, a pesar del tiempo en que vienen desarrollándose experiencias prácticas de Mediación en nuestro país y de su reconocimiento legal, primero, como ya hemos referido, a nivel autonómico y familiar y posteriormente a nivel estatal y

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

en un más amplio espectro de conflictos (civiles y mercantiles). Solo mencionaremos aquí dos de estas razones: una, la histórica y apegada tradición jurídica española de resolver los conflictos judicialmente y otra, la confusión que los distintos profesionales que intervienen en la gestión y resolución de conflictos hacen entre el método de la Mediación y el suyo propio, ya sean estos profesionales juristas, psicólogos o trabajadores sociales,...

La primera razón justificaría la desconfianza que desde el punto de vista de la seguridad jurídica la Mediación planteaba a muchos ciudadanos. Pocos estarían dispuestos a sustituir una sentencia judicial (por imprevisible que pudiera ser su pronunciamiento) por un “simple” acuerdo alcanzado en un proceso de Mediación. Consciente del agravio comparativo que en materia de eficacia jurídica padecía la Mediación respecto de otros métodos de resolución como el proceso judicial y el arbitraje, el legislador estatal confirió fuerza ejecutiva a los acuerdos alcanzados en Mediación, previa su homologación judicial o notarial.

En cuanto a la segunda razón aquí mencionada, podemos atisbar que el origen de esta confusión está en no diferenciar la Mediación como método específico de resolución de conflictos con las funciones de mediación reconocidas por la epistemología de algunas profesiones que tratan conflictos y que recogen expresamente en sus respectivos estatutos y códigos deontológicos. En concreto, por lo que se refiere al ejercicio profesional con el que en esta comunicación comparamos la Mediación, las funciones de mediación que el art. 6 f) del Estatuto de la profesión de Trabajo Social, y también el Preámbulo de su Código Deontológico, reconocen a los trabajadores/as sociales en el ejercicio de su profesión.

Las diferencias entre estas funciones de mediación y la Mediación estructurada, realizada como intervención profesional específica y con independencia de cualquier otra, se evidencian de forma nítida al comparar el concepto, objeto, objetivos, método, perfil profesional y deontología de la profesión en la que se integran las primeras y la Mediación, como modalidad específica entre los métodos alternativos de resolución de conflictos, conocidos por sus acrónimos anglosajón A.D.R. o francófono M.A.R.C.

### **Escena I: Definición.**

Trabajo Social: disciplina científico-profesional que “promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

trabajo social. (art. 3 del Estatuto de la profesión de T.S y art. 5 del Código Deontológico T.S., que incorpora la definición de T.S. de la FITS).

Mediación: 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 (art. 1 de la Ley de Mediación 5/2012, de 6 de julio).

De la comparación de ambas definiciones resultan claros los aspectos que caracterizan una y otra intervención profesional. En el caso del Trabajo Social, ser una disciplina científica-profesional, promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar, interviniendo en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. En el caso de la Mediación, ser un medio de solución de controversias, de carácter voluntario en la que el profesional interviniente es un mediador/a<sup>4</sup>.

### **Escena II: Objeto de la intervención.**

De las anteriores definiciones podemos afirmar, de manera genérica, que el objeto de la Mediación son los conflictos entre partes, mientras que el del T.S es mucho más vasto y complejo, pues incluiría las necesidades humanas en relación a los problemas sociales, en aquellos puntos de interacción entre el individuo y su medio.

El T.S. aborda los conflictos entre las necesidades y los recursos sociales desde el punto de vista macrosocial, social intermedio y microsociales, desarrollando una función correctora y superadora de los desajustes que dichos conflictos implican. Los conflictos *inter partes* son, por tanto, solo un área de actuación del T.S., en cambio, el ámbito de actuación de la Mediación se restringe y agota en la gestión y resolución de este tipo de conflictos, no abarcando siquiera todos ellos ni tampoco comprendiendo cualquier otro tipo de intervención.

Ahora bien, ciñéndonos a esta área común de los conflictos inter partes, ¿existe alguna diferencia entre los conflictos objeto de una y otra intervención?

Se nos plantea esta pregunta por la frecuencia con la que los mediadores/as provenientes del ámbito social se sienten ajenos a los conflictos jurídicos, así como, recíprocamente, los mediadores/as, juristas de origen, sienten esta misma ajenez respecto de los conflictos sociales (conflictos aún no *juridificados*).

---

<sup>4</sup> Se regula el estatuto de este profesional en los artículos 11-15 de la Ley 5/2012, que nosotros analizaremos a propósito del perfil del mediador/a.  
Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Esta distancia compartida de forma simétrica por unos y otros mediadores/as respecto a un tipo y otro de conflictos inter partes, sólo se justifica por la mayor familiaridad con el respectivo ámbito de resolución en el que unos y otros desarrollan su propia práctica profesional de origen, pero que en absoluto afecta a su cualificación como mediadores/as, ni resulta de ella. Precisamente, como ya indicamos, esta formación multidisciplinar por definición y orientada a hacer del futuro mediador/a un profesional interdisciplinario, estará capacitado para el abordaje de cualquier tipo de conflicto inter partes, sin perjuicio, obviamente, del trabajo de contextualización que todo profesional de la mediación debe realizar a la hora de llevar a cabo su labor.

Por tanto, si bien los mediadores/as de extracción social suelen intervenir mayoritariamente en conflictos aún no *juridificados*, los mediadores/as de extracción jurídica suelen, por el contrario, intervenir con más frecuencia en estos últimos, pero, como decimos, por razón de pura proximidad y experiencia profesional previas, no porque los primeros no tengan competencias y habilidades para mediar en conflictos jurídicos ni los segundos en conflictos sociales.

En cualquier caso, debemos aclarar que la distinción entre conflictos sociales y jurídicos no afecta a su esencia (estructura, dinámica y patrón del conflicto), sino a las reglas que rigen el ámbito en el que se aborda su resolución y los principios y garantías que le son aplicables.

Todos los conflictos *inter partes* se producen en el seno de la sociedad. Desde este punto de vista podemos afirmar que son sociales. Se produce su *juridificación* cuando el Derecho actúa sobre ellos, esto es, cuando se desplaza el conflicto del ámbito social al legal. Esta segunda fase del conflicto suele plantearse cuando las partes no pueden, mediante sus propios argumentos de justicia y equidad social, entenderse y resolver el problema. Se da paso, entonces, a considerar el conflicto desde el punto de vista jurídico-legal, lo que supone una cualificación del mismo. Ya no se plantea la resolución del conflicto desde el ámbito de la autorregulación social, sino desde el ámbito de los derechos y obligaciones legales, es decir, desde el ámbito de la trascendencia e impacto jurídicos asociados a dicho conflicto, lo que exige, según las reglas de este otro escenario de resolución, no solo un específico asesoramiento desde la particular perspectiva del Derecho, sino incluso delegar la resolución del conflicto en los expertos juristas en este campo, los abogados.

Cuando tampoco estos expertos en conflictos y leyes pueden resolverlos en esta segunda fase, el siguiente paso en nuestra cultura jurídica será, normalmente, su *judicialización*, fase en la que un tercero investido de funciones jurisdiccionales, el juez, resolverá, interpretando y aplicando la ley “en justicia” y haciendo ejecutar lo juzgado.

Si bien, como hemos visto, desde el punto de vista de su naturaleza no hay diferencia esencial entre conflictos sociales y jurídico-judiciales, la doble cualificación a la que estos se encuentran sometidos por el sistema jurídico, primero y por el judicial, después, determina una mayor complejización de los mismos y, por ende, exigen una mayor cualificación o experiencia<sup>5</sup> por parte de los mediadores/as que los aborden. De ahí la necesidad de requerir una mayor especialización para la Mediación intrajudicial.

Una vez hecha esta aclaración, lo cierto es que el espectro de conflictos objeto del T.S. es mucho mayor que el de la Mediación, pues solo podrán ser objeto de ella aquellos conflictos *inter partes* que reúnen los necesarios requisitos de *mediabilidad*. Estos requisitos son, por un lado, de carácter subjetivo: voluntad y capacidad de las partes para la resolución del conflicto. Y, por otro lado, de carácter objetivo: 1) no estar afectos a prohibición legal de Mediación; 2) versar sobre materia susceptible de disposición por las partes; 3) igualdad o simetría necesarias de poder entre las partes; 4) concurrencia de los principios de la mediación: voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, transparencia y buena fe.

El T.S. no exige, sin embargo, ninguna selección *a priori* de los conflictos inter partes para poder intervenir y tampoco constriñe su intervención sobre ellos a la gestión y resolución, sino que puede formar parte de un plan de intervención social más amplio y ambicioso.

Por razón del objeto, confundir la intervención en conflictos que se hace desde el Trabajo Social con la llevada a cabo en la Mediación, es tanto como tomar la parte por el todo, una sinécdoque del todo inaceptable.

### **Escena III: Objetivos de la intervención.**

Como veíamos a propósito del concepto, los objetivos definitorios del T.S. son, en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno, promover el cambio social, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad del pueblo para incrementar el bienestar.

El objetivo de la intervención en Mediación es, de nuevo, más restringido que el del T.S., pues se limita, como también dijimos, facilitar a las personas en conflicto llegar voluntariamente y por sí mismas a un acuerdo o, como dice literalmente el Preámbulo de la Ley 5/2012, “facilitar la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto”.

---

<sup>5</sup> Nos referimos a una mayor cualificación o experiencia en su condición propia de mediadores/as.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

No obstante lo anterior, debemos referirnos, siquiera someramente, a los matices que los distintos modelos o escuelas de Mediación introducen a este respecto.

En el modelo de Harvard, desarrollado fundamentalmente por Fisher, R. y Ury, W. (2002), lo esencial es llegar a acuerdos y se trabaja con el enfoque de la “resolución de problemas” (separando las personas de los problemas, pasando de las posiciones a intereses y evaluando alternativas). En el modelo Transformativo de Bush, R. y Folger, J. (1996) el objetivo de la intervención se centra en desarrollar el potencial de cambio de las personas mediante la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes y no incluye necesariamente el logro de acuerdos. El modelo Circular-narrativo de Sara Cobb (2013), desarrollado también por Marínés Suares (1996), se vale del enfoque de la transformación de discursos mediante la comunicación y la interacción de las partes. En este modelo llegar a acuerdos es esencial, aunque no es el objetivo único de la intervención.

En suma, si bien es cierto que el T.S. y la Mediación pueden compartir entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación, mientras que en la Mediación este sería su único objetivo teleológico, en el caso del T.S. sólo es un aspecto de su intervención, la cual tiene contornos y objetivos mucho más amplios.

#### **Escena IV: Método.**

El método es considerado como el camino para obtener un fin de manera ordenada mediante un conjunto de reglas, que se pueden referir al pensar y al actuar. En consecuencia, el método debe ser adecuado al objetivo que persigue.

Aún siendo conscientes de los matices imprescindibles que sacrificamos con esta simplificación, podemos afirmar que, de una manera muy básica y elemental, el método del T.S. consiste en diagnosticar, planificar, programar, proyectar, calcular, aplicar, coordinar y evaluar las problemáticas sociales objeto de su intervención, para lo cual se vale, como cita expresamente art. 3 del Estatuto de la profesión, de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, además de con técnicas e instrumentos de carácter exclusivo y específico, como son la historia, el informe, la ficha, la escala de valoración y el proyecto de intervención social y otras que forman parte del acervo común de diversas disciplinas.

Recurriendo nuevamente a la simplificación por necesidad, y a sabiendas de los riesgos de imprecisión que comporta, podemos afirmar que el método de la Mediación se concreta en transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración cambiando el modo de percibir el conflicto mediante la comunicación. Cambiar en el sentido de ampliar las maneras de

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

interpretar el conflicto y posibilitar otras percepciones más funcionales para su resolución. Las principales técnicas empleadas para ello, basadas fundamentalmente en la teoría de la comunicación, son: la legitimación de las partes (desde el punto de vista individual y relacional), exploración de la percepción individual del conflicto de cada una de ellas y la elaboración de re-encuadres<sup>6</sup> que les permitan generar nuevas alternativas de solución conjunta.

Comparando ambos métodos, comprobamos que el de la Mediación es menos extensivo que el del T.S. Así, dos diferencias notorias de la Mediación respecto del T.S. son que no comprende la fase de evaluación y, respecto a la diagnosis, solo llega a la formulación de hipótesis, que el mediador/a constantemente deberá contrastar durante el procedimiento para dirigirlo en la dirección adecuada, nunca para realizar una interpretación diagnóstica. Las fases de planificar, programar, proyectar, calcular, aplicar, coordinar, si bien están también presentes en la Mediación, su alcance y naturaleza son totalmente diferentes a los que presenta en el T.S, pues se refieren y limitan a unos objetivos muy concretos y puntuales.

#### **Escena V: Actuaciones profesionales.**

Sin ánimo exhaustivo, recogemos a continuación algunas de las actuaciones profesionales más características de una y otra intervención, las cuales están, como no puede ser de otra manera, en profunda conexión con su respectiva metodología.

Trabajo Social.

- Trabajar en un amplio marco de ámbitos organizativos, proporcionando recursos y prestaciones a diversos sectores de la población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
- Realizar estudios referentes a la planificación, programación, desarrollo y evaluación de las políticas sociales, así como diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos de intervención de ámbito estatal, autonómico y local.
- Restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual y/o colectivo.

---

<sup>6</sup> Para la elaboración de los re-encuadres se parte del presupuesto de que cada persona, dentro de su modelo mental, tiene sus razones y estas razones, dentro de este su modelo, son “válidas” y “buenas” para justificar su conducta. Los mediadores/as no están para evaluar ni juzgar esas razones, sino para tratar de entender el proceso mediante el que cada cual conecta sus razones con sus acciones, para, reformulando esas conexiones, generar nuevas alternativas que sean compatibles con el modelo mental de la persona y, además, abran la puerta a posibles acuerdos.

- Impartir formación teórico-práctica de T.S. y Servicios Sociales.
- Posibilitar 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.
- Ejercer responsabilidades gerenciales en centros y programas sociales y servicios sociales.
- Realización de informes sociales.
- Realización de peritajes sociales.
- Intervenciones terapéuticas.

#### Mediación.

- Generar un espacio colaborativo.
- Diseñar y dirigir un proceso de gestión y resolución de conflictos *a medida*.
- Facilitar y estimular la comunicación entre las partes.
- Ayudar a los mediados a un análisis racional del problema, separando las posiciones de los intereses, compatibilizando los intereses recíprocos y adecuándolos a los recursos disponibles.
- Generar otras percepciones del conflicto más amplias, alternativas a las polarizadas y lineales presentadas por las personas implicadas.
- Reforzar las dinámicas positivas que favorezcan la adopción de acuerdos y desactivar las negativas que los impidan o dificulten.
- Generar en cada una de las partes confianza en su propia capacidad para conseguir acuerdos (“empowerment”) y generar también confianza en el otro (“recognition”) para la sostenibilidad de los mismos.
- Asistir a los mediados en la negociación de sus propios acuerdos.
- Redacción de acuerdos de Mediación.

Como fácilmente se puede inferir de esta relación ejemplificativa, el ámbito de actuación que abarca cada una de estas intervenciones profesionales es muy diferente, por lo que la baraja de actuaciones a desarrollar es, en consecuencia, de muy distinta y variada naturaleza y, caso de intersección entre ellas, cobran matices distintivos como consecuencia de incardinarse en distintos procesos e itinerarios metodológicos, orientados hacia diferentes objetivos.

#### **Escena VI: Perfil profesional.**

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Podrán utilizar la denominación de Trabajadores Sociales/Asistentes Sociales los/as Diplomados<sup>7</sup> en T.S./Asistentes Sociales, que se hallen incorporados a los Colegios Profesionales de estos titulados, correspondientes al ámbito geográfico en el que se desarrolle la actividad profesional principal, según la Ley estatal de Colegios Profesionales y las correspondientes leyes autonómicas (art. 1 y 2 del Estatuto de la profesión).

Según la Ley estatal de Mediación 5/2012, de 6 de julio y el Real Decreto núm. 980/2013, de 13 de diciembre, que la desarrolla, tendrán la consideración de mediador/a en conflictos aquellos que, además de un título universitario o de formación profesional superior, cuenten con una formación habilitante en Mediación. Con esta formación específica se persigue garantizar la interdisciplinariedad, la metodología y la ética propias de la Mediación, distinguiéndola así de otros métodos alternativos de resolución de conflictos (especialmente del arbitraje y la conciliación), así como de la función mediadora y las actuaciones de negociación que se realizan en el ámbito propio de otras profesiones (la abogacía, el T.S., la intervención psicológica,...).

Esta modalidad abierta de formación deberá proporcionar, en todo caso, conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la Mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos (multidisciplinariedad esencial a la formación en Mediación).

La formación específica en Mediación tendrá una duración mínima de 100 horas, las cuales podrán, tanto a nivel teórico como práctico, acumularse mediante uno o varios cursos, pero debiendo, en cualquier caso, cumplir necesariamente la proporcionalidad de que, al menos un 35 por ciento de esas 100 horas correspondan a prácticas, las cuales deberán consistir en ejercicios, simulación de casos y, preferentemente, la participación asistida en Mediaciones reales.

Aparte de esta formación específica inicial en Mediación, se establece la necesidad de una formación continua, la cual consistirá en la realización de una o varias actividades, de carácter eminentemente práctico, al menos cada cinco años, y con una duración total mínima de 20 horas.

Como también podemos comprobar, desde el punto de vista de la formación del profesional, resultan evidentes las diferencias entre el perfil del trabajador social y el del mediador/a.

## **Escena VII: Deontología.**

---

<sup>7</sup> Para evitar extendernos innecesariamente y dándola por conocida, no hacemos mención específica a los contenidos formativos de la titulación de estos profesionales.  
Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

La Mediación y el T.S. comparten algunos presupuestos, valores y principios éticos. El valor supremo de la dignidad de la persona, el respeto a la libertad para tomar sus propias decisiones y el reconocimiento de sus competencias para buscar por sí misma las soluciones a sus problemas, constituyen el corazón deontológico del T.S. y, sin duda, son bases en las que se apoya la Mediación.

No obstante, la existencia de principios éticos comunes al T.S. y la Mediación no significa que una y otra intervención compartan su marco ético configurador. De hecho, algunos de los principios esenciales al T.S., por su carácter universal y humanista, inspiran no sólo a la Mediación, sino también a otras intervenciones profesionales, sin que por ello pueda concluirse que dichos principios sean inherentes a ellas, como lo son, en cambio, al T.S.

Los principios deontológicos constitutivos de la Mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, son mucho menos ambiciosos y más específicos que los del T.S. Esta concreción no es sino colofón de una intervención, como hemos visto, caracterizada por un objeto y objetivos muy acotados, frente a la amplitud y variedad del objetos y los objetivos, a distintos niveles (micro, intermedio y macro), que presenta el T.S. En particular, los principios deontológicos básicos de la Mediación, que unánime y tradicionalmente se vienen reconociendo por la doctrina y el legislador son el principio de voluntariedad, el de imparcialidad, el de neutralidad, el de confidencialidad, el de transparencia y buena fe.

El rol del profesional en la Mediación, al igual que en otros procesos colaborativos de gestión de conflictos, difiere sustancialmente del rol desempeñado por el trabajador social en su ámbito propio de intervención. La diferencia fundamental viene determinada porque el trabajador social, dentro de los contornos delimitados por sus objetivos, su método y su marco deontológico, puede ir y llegar más allá que el mediador/a. Por ello, el ejercicio de la Mediación y del T.S. por el mismo profesional puede dar lugar, al igual que ocurre con otras profesiones jurídicas y/o psicológicas, a dilemas éticos. Tomar consciencia de estos dilemas forma parte del “saber ser” del mediador/a y del trabajador/a social y, para salvaguardar los principios éticos de una y otra intervención, deben ser resueltos en todo caso desde la propia autolimitación del profesional. En concreto, no interviniendo en un mismo caso como persona mediadora, si ya lo hace o habrá de hacerlo como trabajador/a social.

Ante la ausencia actual de un Código Deontológico homogéneo aplicable en nuestro país a la práctica de la Mediación<sup>8</sup>, sería muy recomendable que los Códigos Deontológicos de las profesiones próximas a ella, por lo que a nosotros respecta, el Código Deontológico del Trabajo Social, incluyeran prevenciones específicas para los casos en los que pudieran entrar en liza o solaparse principios éticos de una y otra intervención, a fin de guiar y orientar a los trabajadores/as sociales cuando actúen como mediadores/as en procedimientos de Mediación, no insertos en procesos más amplios de intervención social.

### **III.- TERCER ACTO: CONCLUSIONES.**

Casi cuatro años después de la aprobación de la ley estatal de Mediación la expectativa potencial generada por el nuevo, ampliado y reforzado estatuto legal de la Mediación en nuestro país no se ha actualizado en un cambio significativo en cuanto a su implementación y demanda.

Con la perspectiva temporal que tenemos a día de la fecha, no se puede concluir que los requerimientos adoptados por el legislador nacional en relación a la formación del profesional de la Mediación hayan fructificado en capacitaciones dotadas del carácter esencial e intrínsecamente interdisciplinario que requiere esta metodología. Una intervención en Mediación desprovista de su interdisciplinariedad consustancial no llegará nunca a ser una verdadera opción entre las que ya conforman el panorama de disciplinas que trabajan con conflictos.

La opción reflexiva y deliberada por un determinado ámbito de resolución del conflicto es la primera gran decisión estratégica para su abordaje eficaz y satisfactorio. Esta elección tendrá una gran trascendencia en el proceso y en el resultado final que se obtenga. Para poder decidir la intervención profesional más adecuada a su conflicto, las personas interesadas deben conocer las distintas alternativas que existen, valorar sus respectivas ventajas e inconvenientes y decidir la que mejor se adapte y garantice sus objetivos.

Abrir con las partes el abanico de alternativas posibles para la resolución de su conflicto es, más allá de espúrios intereses gremialistas, competencia y responsabilidad de los profesionales que operamos en este campo. El profesional que en el ámbito de su trabajo (Trabajo Social, abogacía, psicología, especialista en mediación,...) se le plantee la intervención en algún tipo de conflicto interpersonal, deontológicamente debería explorar con las partes las distintas posibilidades que tienen para resolverlo de una manera eficaz y satisfactoria para ellas. Entiendo que, por su importancia e impacto en el resultado final del conflicto y por la frecuente falta de información del

---

<sup>8</sup> Hasta ahora solo existen Códigos de Buenas Prácticas aprobados por las distintas instituciones u organismos que tienen entre sus fines la Mediación y que sirven de marco ético a las personas mediadoras que forman parte de estas instituciones u organismos y aceptan expresamente dichos Códigos. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

público al respecto, este principio deontológico de valoración previa y necesaria por las partes con el profesional tiene carácter transdisciplinario: trasciende y atraviesa las distintas disciplinas desde las que podría abordarse la problemática para llegar al otro lado del conflicto, su solución.

T.S. y Mediación son dos intervenciones distintas por su concepto, objeto, objetivos, método, actuaciones profesionales, perfil del profesional y principios deontológicos definidores. Esta distinta configuración no impide, sin embargo, que, bajo el paraguas de principios universales en relación a los derechos humanos, la justicia social, la dignidad, el derecho de autodeterminación y la promoción de los recursos propios de las personas, estas dos intervenciones profesionales puedan puntualmente encontrarse. Pero estos puntos de encuentro son realmente cruces de caminos que, partiendo de distintos puertos, conducen a diferentes destinos. Si esto no se tiene en cuenta y se confunden una y otra intervención, ambas se abocarán a la mediocridad de la falta de especialización, prestando en materia de conflictos interpersonales un servicio profesional inespecífico, de poca utilidad y reconocimiento social y, por ende, fácilmente prescindible o sustituible.

A pesar de trabajar los conflictos de manera diferenciada, T.S. y Mediación no son incompatibles, como tampoco lo son la Mediación y la abogacía o la Mediación y la intervención psicológica, pues, dada la naturaleza poliédrica de los conflictos humanos, el enfoque multidisciplinar y sus sinergias son un plus de calidad y satisfacción de cara al resultado final en la resolución del conflicto.

Por lo que Mediación y T.S. juntos sí, pero no revueltos.

**SE CIERRA EL TELÓN.**

## BIBLIOGRAFÍA

- Bush, R. y Folger, J. (1996). *La promesa de mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Granica.
- Cobb, S. (2013). *Speaking of violence: The politics and poetics of narrative in conflict resolution*. U.K: Oxford University Press.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Filler, E. (2012). *Commercial Mediation in Europe*. The Netherlands: Kluwer Law International BV.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (2002). *Obtenga el Sí*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Martín Muñoz, A. (2011). Análisis comparativo de la mediación y la abogacía en el tratamiento de los conflictos familiares. En Rocío López San Luís (Ed.), *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares* (pp.241-255). Granada: Comares.
- Martín Muñoz, A. (2012). Mediación en conflictos versus Mediación en Trabajo Social. *Revista Trabajo Social Hoy*, 65, pp. 7-14
- Martín Muñoz, A. (2013, 1ºcuatrimestre). La mediación civil y mercantil en la Unión Europea: breve consideración a España y otros países de nuestro entorno. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 101 pp.51-68.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española* (23º ed.). Madrid: Espasa Calpe.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Serrano Martínez, G. (2010). Percepción y conflicto. En Nicolás González-Cuéllar Serrano (Coord.), *Mediación, un método de conflictos*. Estudio interdisciplinar. Madrid: Colex.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Zamanillo, T. (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, pp. 13-32.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.