

¿MEDIACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL?

Carmen Tristante Ortiz.

Facultad de Trabajo Social, Universidad de Murcia.

RESUMEN

Esta comunicación pretende abrir un espacio de reflexión acerca de la mediación sociofamiliar realizada desde el Trabajo Social. Se presenta una investigación con Trabajadores Sociales de la Región de Murcia, donde se evidencia que los profesionales entienden la Mediación como un recurso y la desempeñan con bastante frecuencia en sus diferentes ámbitos de actuación, mediando en conflictos psicosociales y familiares para conseguir el bienestar de las personas, a la vez que la derivan en gran medida a servicios especializados, argumentando carencias funcionales, formativas, de experiencia o de autoestima profesional.

En definitiva, plantea la vinculación e interdependencia histórica y teórica entre la función mediadora del Trabajo Social y los nuevos Servicios Especializados en Mediación, centrando el análisis y debate sobre las siguientes cuestiones: ¿Deberían implementarse los planes de estudio actuales? ¿Es necesario un refuerzo motivacional? ¿Los Trabajadores Sociales queremos mediar o derivar?

PALABRAS CLAVE: Mediación, Trabajo Social, Función mediadora, Mediación familiar, Tipos de conflictos mediados.

ABSTRACT

This communication is intended to open a space for reflection on the social and family mediation conducted in the area of Social Work. Research with social workers of the Region of Murcia is exposed/shown, where it is evident that the professionals understand mediation as a resource and put it into practice quite often in different policy areas, mediating psychosocial and family conflicts to achieve the welfare of involved people, while also bringing it to specialized services, arguing deficiencies in functionality, training, experience or professional self-esteem.

In short, it raises the historical and theoretical linkage and interdependence between the mediating role of social work and new Specialized Mediation Services, centering the analysis and debate on the following issues: Should the current curricula be implemented? Is motivational enhancement necessary? Do we Social Workers want to mediate or lead?

KEY WORDS: Mediation, Social Work, Mediating Function, Family Mediation, Types of mediated conflicts

1.- INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta comunicación es aportar conocimiento acerca de la mediación que realizan los Trabajadores Sociales, la forma de entenderla, desarrollarla y derivarla desde el Trabajo Social (en adelante TS), con el fin de crear un espacio para la reflexión y discusión sobre la función mediadora del TS y su delimitación con los Servicios de Mediación multiprofesionales que están creando nuevos escenarios de intervención.

Para ello se expone a modo de ejemplo, una investigación descriptiva llevada a cabo con Trabajadores Sociales en activo de la Región de Murcia, que analiza cómo entienden, desempeñan y derivan la Mediación dichos profesionales.

El punto de partida del estudio implicó un recorrido por la historia del TS y los conflictos atendidos por sus profesionales, donde se puso de manifiesto que los Trabajadores Sociales (en lo sucesivo TT.SS) realizan intervención familiar desde sus inicios y dentro de ésta, mediación, incluso antes de ser conscientes de ella. Un buen ejemplo lo representan las pioneras del TS; el “*Case Work*” llevado a cabo por Mary Richmond (1922), donde reflejaba un propósito constante de implicar a las familias junto a los clientes que atendía para que resolviesen por sí mismos y entre ellos sus conflictos.

Pero es a partir de los años setenta cuando nace en Europa la mediación dentro del TS, siendo en los años ochenta cuando la mediación entra a formar parte de la práctica profesional de los TT.SS (Neves, 2001:81, citado en Rondón y Alemán, 2011:24).

Desde la variedad de perspectivas que nos ofrece la mediación y sus teorías, aquí nos centramos en la mediación que los TT.SS desempeñan como función en sus respectivos contextos organizacionales. En definitiva, a la mediación social y familiar que con frecuencia ponen en práctica como técnica y recurso, como otra más de sus múltiples intervenciones con los casos que tratan y que en lo sucesivo denominamos *Mediación Socio Familiar Relacional* (MESOFARE).

Fundamentando la MESOFARE encontramos la evidencia práctica del TS, la cual revela la intervención con familias como extensión del bienestar de los individuos, así como, la utilización de la mediación como recurso o estrategia profesional que favorece la resolución de los conflictos familiares, sociales, grupales y comunitarios (García- Longoria y Sánchez, 2004).

Constatamos que la mediación en general es un asunto de interés creciente, hallando diversidad documental, mientras que la mediación como función desempeñada dentro del TS, ha sido tratada por pocos autores, circunscribiéndose la bibliografía encontrada a la última década. Abordándola de forma significativa, entre otros, los siguientes investigadores: El profesor Luis Miguel Rondón de la Universidad de Málaga, con conclusiones acerca del papel del TS en la

Mediación Familiar; la profesora Pilar Munuera de la Complutense de Madrid, planteando la vinculación entre Mediación y TS y la directora del Máster de Mediación en Murcia, M^a Paz García- Longoria, delimitando diversas acepciones. Los anteriores autores con sus artículos fueron referentes y principales guías para la investigación que se presenta.

Con el estudio se pretendió una aproximación a la realidad de la Mediación dentro del TS, cuyo análisis nos permitió comprender cómo entienden, realizan y derivan la mediación los TT.SS desde su práctica profesional desempeñada en la Región de Murcia, así como los tipos de conflictos que median. Dicho trabajo se llevó a cabo durante el año 2013-2014 y fue presentado en la Tesis fin de Máster de la Facultad de Trabajo Social de Murcia.

A continuación se justifica el qué y para qué del estudio y las cuestiones que guiaron la curiosidad. Se exponen algunos conceptos del marco teórico, el proceso metodológico seguido en la investigación con objetivos, variables y resultados obtenidos, para finalmente abrir un espacio de reflexión y discusión sobre la función de mediación desde el TS.

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO

Tras la experiencia profesional, la coordinación y trabajo en Red con compañeros de diferentes ámbitos del TS, se pudo observar que algunos TT.SS realizan mediación dentro de sus funciones, mientras otros la derivan, surgiendo la curiosidad por conocer el alcance y diversidad de dicha función mediadora con el fin de implementar y delimitar de la mediación desempeñada en los Servicios de Mediación Especializados (En adelante SME).

El máster en Mediación posibilitó la conexión y reflexión constante entre las teorías de la mediación y la evidencia práctica en el TS, suscitando interés por el asunto y generando las siguientes preguntas: ¿Hacemos los TT.SS mediación dentro de nuestras funciones profesionales en todos los ámbitos?, ¿Cómo entendemos la función mediadora?, ¿Qué tipos de conflictos se atienden desde la función mediadora del TS?, ¿Se precisa formación o habilidades diferentes para mediar?

Los autores consultados alentaron la idea de continuar en esta línea de investigación, con el afán de responder también a los interrogantes que con anterioridad se habían planteado los profesores Rondón y Munuera (2009: 39) “¿Podemos hacer mediación familiar en contexto de trabajo social?, ¿Podemos crear un contexto de mediación en el trabajo psicosocial con Familias que se lleve a cabo desde la atención primaria de los centros de servicios sociales?”

La respuesta final a QUÉ investigar se concretó en la siguiente ¿Qué mediación realizan los TT.SS desde los diferentes ámbitos profesionales de la Región de Murcia?

El PARA QUÉ del estudio se centró en factores como la relevancia que el tema podría tener a nivel profesional. A nivel metodológico, se pensó que el trabajo podría contribuir de alguna manera a definir y clarificar contenidos teórico- prácticos de la mediación aplicada desde el TS. Se valoró que podría redundar en beneficios para las personas destinatarias, encaminada a resolver sus conflictos, o en su caso, derivarla a otros servicios especializados de mediación. Finalmente, se consideró interesante averiguar la mediación que realizan los TT.SS desde sus diferentes ámbitos de actuación en Murcia, por cuanto podía suponer de aporte para la delimitación y defensa funcional frente a otras profesiones y para el fin último de calidad y excelencia en la disciplina del TS.

El recorrido por el marco teórico partió del concepto de mediación, entendida como la participación de una tercera persona neutral en un conflicto, la cual ha existido desde siempre, pese a ser a partir del siglo XX cuando se ha institucionalizado y convertido en una profesión aceptada (Moore, 1995).

También se tuvo en cuenta la mediación a nivel filosófico, como paradigma de cultura, fenómeno que está cobrando importancia ascendente en una sociedad fragmentada por crisis socioeconómicas y éticas crecientes de todo tipo. En este sentido, cada vez más y como afirma la profesora Munuera, *La mediación basada en una cultura de paz se presenta como una alternativa eficaz para la resolución de problemas y conflictos* (Munuera, 2012: 106).

Se valoraron las ventajas de la mediación como técnica de resolución de conflictos evidenciada por diferentes autores como Suarez (1999); Folberg y Taylor (1997); Martínez y Álvarez (2002); De Diego y Guillén (2009), permitiendo entre otras, el desarrollo de habilidades en las personas y entrelazándose con los objetivos que persigue el TS al pretender el *empowerment* de los individuos.

Se conceptualizó finalmente la mediación dentro del TS, como “una intervención profesional en la que asisten voluntariamente las partes de un conflicto ante el TS, el cual facilita la comunicación para que ellos mismos puedan llegar a acuerdos pacíficos y aprendan a resolver sus disputas futuras”. En palabras de Fernández y Ponce de León, (2011: 291) *la mediación como una manera ordenada de romper esquemas inapropiados y sustituirlos por mecanismos más funcionales basados en el entendimiento*.

Se intentó delimitar los contenidos que integran la función de mediación del TS, encontrando que existen varios niveles y tipos de intervención dentro de la misma, como las siguientes:

En primer lugar, teorías que defienden el uso de las técnicas de la mediación como estrategia o herramienta para el TS, como Modelo filosófico y teórico. En esta línea y de acuerdo

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.

con los profesores Rondón y Munuera, *los TT.SS pueden también fácilmente utilizar las técnicas de la mediación en su práctica profesional. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas* (Rondón y Munuera 2009: 32). *La eficacia de la mediación como técnica de intervención puede ayudar al profesional del trabajo social a conseguir el empowerment y la participación del cliente* (Munuera, 2012: 106).

Por otro lado, observamos que los profesionales del TS pueden derivar la mediación a los SME cuando la magnitud o especificidad del conflicto lo exija. Aunque, también en estas circunstancias, como señalan Fernández y Ponce de León, *la primera fase de mediación profesional, aún en casos de derivación posterior, bien puede asumirla el trabajador social que interviene con la familia, como una técnica dentro de su cometido profesional* (Fernández y Ponce de León, 2011: 289).

Otro nivel de intervención dentro de la función mediadora, es el desempeño de la mediación, como proceso en el cual participa el TS desde su rol mediador, centrándose en diferencias y disfunciones comunicacionales familiares, con el fin de ofrecer a las personas a las que atiende un recurso válido y útil para que resuelvan sus conflictos a través de la comunicación, facilitando que lleguen a acuerdos y beneficios para las partes, toda vez que aprendan formas pacíficas de solución de sus problemas. En este sentido, *Haynes (1978) visualizó la capacidad de los trabajadores sociales que trabajan con familias y el poder que tienen en la intervención a la hora de orientar a las parejas hacia la mediación como mejor opción para encontrar el bienestar en una relación futura tras la separación* (Cit. por Munuera, 2012:102).

Otro tipo de actuación profesional observada dentro de la función mediadora de estos profesionales, es la intermediación, entendida como *la acción de poner en contacto o en relación partes o personas que han roto todo tipo de relación*, (RAE, 2001), siendo el profesional el que intenta interceder entre ellos con el fin de ponerlos en situación, abriendo vías de comunicación con cada parte por separado, persiguiendo el objetivo de que lleguen a resolver sus diferencias y problemas, pudiéndose considerar de algún modo como una mediación previa o pre mediación.

Finalmente, de modo complementario a la función mediadora, los TT.SS también pueden formarse para ser mediadores en los SME que como nueva profesión se están expandiendo en los últimos años. *Estos tienen una formación y perfil profesional de base excelente para ejercer como mediadores una vez especializados*. (Munuera, 2012: 106).

Del análisis documental sobre la función mediadora se concluyó que los TT.SS dentro de su función de mediación pueden:

- Utilizar las técnicas de mediación para facilitar la comunicación con los usuarios, desbloquear y ayudar a las personas a encontrar vías pacíficas de entendimiento en cualquiera de sus niveles de intervención familiar, grupal y comunitario.

- Mediar en conflictos intra, inter o extra familiares, grupales, sociales y comunitarios, clarificando su rol de mediador y los principios éticos que le inspiran como profesional (imparcialidad, confidencialidad, voluntariedad...).
- Intermediar y/o pre-medar entre individuos, instituciones, servicios o profesionales de su contexto habitual, entorno inmediato o comunitario, como paso previo a la mediación y para facilitar o ayudar a que las partes enfrentadas o excluidas abran vías de comunicación, encuentro y solución a sus malestares.
- Derivar la mediación a SME, cuando se trate de conflictos judiciales, de temas en los que los profesionales no estén formados o para los que existan otros servicios especializados.

En definitiva y como señala el Libro Blanco de grado en Trabajo Social (2005) respecto al perfil profesional, los TT.SS en el área de la Mediación intervienen *en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y ciudadanía* (LBTS: 2005: 106).

Se definió la MESOFARE teniendo como base a Rondón, *Los trabajadores sociales formados para ejercer el rol de mediador, le devuelven a los usuarios o clientes el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales* (Rondón, 2010:156). La mediación familiar en conflictos relacionales es una función desempeñada por los TT.SS que debemos cuidar, ya que la misma, abre o reabre vías para el bienestar de los usuarios a la vez que contribuye al desarrollo de nuestra profesión.

Resumiendo y concluyendo, se puede afirmar, que la MESOFARE desempeñada desde el TS comparte los principios y valores éticos de la mediación llevada a cabo desde los SME, siendo compatible y complementaria con los principios y objetivos de la misma, así como, con su derivación a los SME. La MESOFARE se revela en este punto como sinónima a la Función Mediadora del TS, pudiendo concluir que la mediación realizada desde el TS es MESOFARE, la cual comprende diversas actuaciones como se ha señalado en el apartado anterior y desde los distintos niveles de actuación que abarca el TS (sistema individual/familiar, grupal y comunitario).

3.-METODOLOGIA Y PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación realizado responde a un enfoque mixto de preponderancia cuantitativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), se combinaron los dos modelos metodológicos, el cuantitativo y el cualitativo, cobrando un mayor peso y protagonismo el primero al ser con el que se inició el estudio, siendo el cualitativo empleado a posteriori con el fin de complementarlo.

Con esta metodología se pretendió obtener una perspectiva más amplia y holística, aumentado la confianza en que la misma representara de forma fidedigna lo ocurrido en la realidad investigada, a través de un estudio de alcance descriptivo sobre la Mediación realizada por los TT.SS en la Región de Murcia, en su contexto natural. Este trabajo responde por tanto, a un diseño No experimental, para el que se tuvieron en cuenta dos estrategias complementaria: Por un lado, el análisis documental, consistente en analizar diferentes fuentes: Marco teórico y legislativo, consulta a diferentes colegios profesionales de España para la definición de la función mediadora y las fuentes secundarias (memorias de prácticas de alumnado), y por otro, el trabajo de campo, consistente en cuestionarios cuantitativos y en entrevistas semiestructuradas a informantes clave.

El tipo de muestra utilizada a nivel cuantitativo fue No probabilística, seleccionando a los profesionales de modo accidental, un total de 53 encuestados que representaban un 10% del total de profesionales en activo en la Región de Murcia. (530; Fuente colegio oficial de TT.SS). Finalmente el número de cuestionarios válidos fue de 37. Para las entrevistas cualitativas la muestra se realizó de modo intencionado, a través de la selección de tres profesionales de dilatada experiencia en tres ámbitos profesionales diferentes: SS.SS Atención Primaria, Especializados y Servicio de Familia.

Cronológicamente, el proceso investigador seguido comprende desde 16 de febrero del 2013 hasta 30 de Julio del 2014, consistente en las siguientes fases:

- Planteamiento del problema de investigación. Preguntas de investigación y objetivos.
- Búsqueda de fuentes primarias y secundarias. Recopilación, selección, análisis documental. Construcción marco teórico y normativo.
- Metodología: Selección, Hipótesis, cuestiones, variables, definición y operacionalización de variables, elaboración de cuestionarios e instrumentos, selección de la muestra.
- Trabajo de campo. Cumplimentación de cuestionarios, recepción, clasificación y gestión con programa informático.
- Análisis de resultados cuantitativos.

- Replanteamiento de la investigación, objetivos y metodología, diseño de técnicas cualitativas. Selección de la muestra
- Trabajo de campo: Realización de entrevistas, organización, clasificación y análisis de resultados cualitativos.
- Análisis de resultados globales, interpretación y conclusiones.
- Elaboración de conclusiones y discusión
- Reporte y redacción final de la investigación

Las **hipótesis** planteadas fueron:

- *Hipótesis 1 (H1)*: Los Trabajadores Sociales realizan mediación socio familiar relacional dentro de su función mediadora, desde los diferentes ámbitos profesionales de la Región de Murcia.
- *Hipótesis 2 (H2)*: Los Trabajadores Sociales de los diferentes espacios profesionales de la Región de Murcia, derivan la mediación a servicios especializados pese a considerarla una más de sus funciones profesionales.

Los **objetivos** de la investigación se derivan tanto de las cuestiones y curiosidades planteadas al inicio, como de la revisión teórica y análisis documental. Los mismos supusieron el eje de la investigación, incluyendo todas las fases del estudio, estando presentes a lo largo de todo el proceso, siendo coherentes entre sí y con el tema de la investigación, tal y como proponen las profesoras García- Longoria y Esteban (2013).

Los objetivos se sistematizaron en uno general y otros específicos, delimitados finalmente en los siguientes:

Objetivo General: Conocer la mediación que desempeñan los TT.SS de diferentes ámbitos profesionales en la Región de Murcia; analizar cómo la entienden, realizan y derivan dentro de su función profesional.

Los **objetivos específicos** se derivan del anterior y se concretaron en:

- Objetivo 1. Describir el perfil de los TTSS que realizan mediación de diferentes ámbitos profesionales de la Región de Murcia (edad, sexo, ámbito, formación y experiencia profesional).
- Objetivo 2. Descubrir cómo entienden la función mediadora los profesionales del TS de diferentes ámbitos de La Región de Murcia.
- Objetivo 3. Averiguar la frecuencia con la que desempeñan mediación los TT.SS de los diferentes espacios profesionales de la Región de Murcia.

- Objetivo 4. Examinar si los profesionales del TS derivan la mediación a otros servicios especializados y la valoración que hacen de la misma.
- Objetivo 5. Identificar los tipos de conflictos mediados por los TT.SS dentro de sus funciones.
- Objetivo 6. Conocer similitudes y diferencias entre los principios y habilidades que los profesionales consideran necesarios para mediar y los considerados para el desempeño del TS.

Tras las cuestiones y objetivos de la investigación con sus posibles hipótesis de trabajo, se hizo necesaria la selección, delimitación, conceptualización y operacionalización de las variables del estudio, lo que nos permitió alcanzar los objetivos propuestos.

Así para la variable 1: *Perfil de los TT.SS*, se delimitaron y definieron los siguientes indicadores: Edad, sexo, formación, experiencia profesional y ámbitos profesionales, de acuerdo a la RAE (2010) y el LBTS (2005)

La variable 2: *Mediación*, nos llevó a definir la mediación a nivel general, la mediación sociofamiliar relacional, los servicios de mediación especializados y los conceptos de intermediación y terapia. (Redorta, 2004) y (Ripol-Millet, 2001). También se analizaron las dimensiones de frecuencia, desempeño y derivación.

En la variable 3: *Tipos de conflictos mediados*, fueron clasificados y agrupados por conflictos Intrafamiliares, Extra familiares, con Familia extensa, por Dependencia o salud, Culturales o de género y conflictos grupales/comunitarios. (Vinyamata, 2005)

Para la variable 4: *Principios y habilidades*, se tuvieron en cuenta los principios clásicos del TS del Código deontológico, como Individualización, Aceptación, No enjuiciamiento, Autodeterminación y Confidencialidad, del código de ética profesional. En las habilidades se extrajeron las de Imparcialidad/neutralidad, habilidades de comunicación, globalidad y creencia en las capacidades de las personas para resolver sus conflictos.

4. –RESULTADOS

En primer lugar se muestran los resultados cuantitativos, los derivados del análisis estadístico para el que utilizó el programa informático SPSS. Versión 19.0, con el que se obtuvieron medias, porcentajes, frecuencias, recuentos y tablas de contingencia de las variables estudiadas. A continuación, se presentan los resultados extraídos de la estrategia cualitativa o de la triangulación de la investigación para la que se utilizaron el análisis de fuentes secundarias (12

memorias de prácticas del alumnado de 3º de Grado) y las 3 entrevistas semiestructuradas a profesionales expertos.

De acuerdo con el **Objetivo 1** y para *conocer el perfil de los TT.SS*, se obtuvieron los siguientes resultados:

La edad de los profesionales estudiados oscila entre los 28 y 59 años, representando la muestra analizada una media de edad de **40 años**. La edad media de los profesionales según refleja el I Informe de Servicios Sociales de España (ISSE), realizado por el CGTS (2014), a nivel estatal, es de 41 años. Existe una clara prevalencia femenina en la muestra, como viene siendo habitual también en general en la profesión: **83,87 % Mujeres frente a 16,13 % de Hombres**. (83,5% mujeres y 16,3% hombres, son los resultados arrojados por el ISSE, 2014)

El ámbito profesional está representado por una mayoría de TT.SS de los SS.SS de Atención Primaria. En cuanto a la formación, más de la mitad de los profesionales poseen otros estudios complementarios al TS. La experiencia acumulada es muy alta, tal y como se refleja en la tabla 1.

Tabla 1: Perfil TT.SS

Ámbito Profesional	Nº	Formación	Nº	Experiencia Profesional	Nº
SS. At. Primaria	18	Grado/Diplomado TS	17	De 0-3 años	6
SS Especializados	1	TS+ M. Mediación	5	De 4-6 años	5
S. Sanitario	3	TS+ Otros Posgrados	6	De 7-9 años	5
S. Educativo	3	TS+ Otros Grados	9	Más de 9	21
Formación/Empleo	1				
Tercer Sector	9				
Sector privado	2				
Total:	37	Total:	37	Total:	37

Elaboración propia

De los datos relativos al perfil de los TT.SS a través del análisis de fuentes secundarias se extraen los siguientes:

De los ámbitos profesionales analizados **3** corresponden a los SS.SS de Atención Primaria, **5** al Tercer Sector; **2** a Justicia y penitenciaria; **2** a Educación y **1** al Sector privado (Residencia de

mayores). En la experiencia profesional de los supervisores, **5** de ellos tienen poca (menos de tres años); **3** de ellos media (de 3 a 9 años) y **4** tienen mucha experiencia (más de 9 años)

Respecto al **Objetivo 2**, *conocer cómo entienden la función mediadora los profesionales del TS de en Murcia*, los resultados muestran (Ver tabla 2) que la mayoría de los profesionales, **72,1%** consideran la mediación como *Herramienta técnica*, un **16,3%** la equiparan a una *intervención terapéutica*, siendo poco representativa la consideración que hacen de la mediación como *Servicio especializado*, 7% y como *Intermediación* tan sólo un 4,7%.

Tabla 2: Función de Mediación

Frecuencias Total Entienden Mediación

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Como entienden la mediación	Como herramienta técnica	31	72,1%	88,6%
	Como intermediación	2	4,7%	5,7%
	Como servicio especializado	3	7,0%	8,6%
	Como intervención terapéutica	7	16,3%	20,0%
Total		43	100,0%	122,9%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

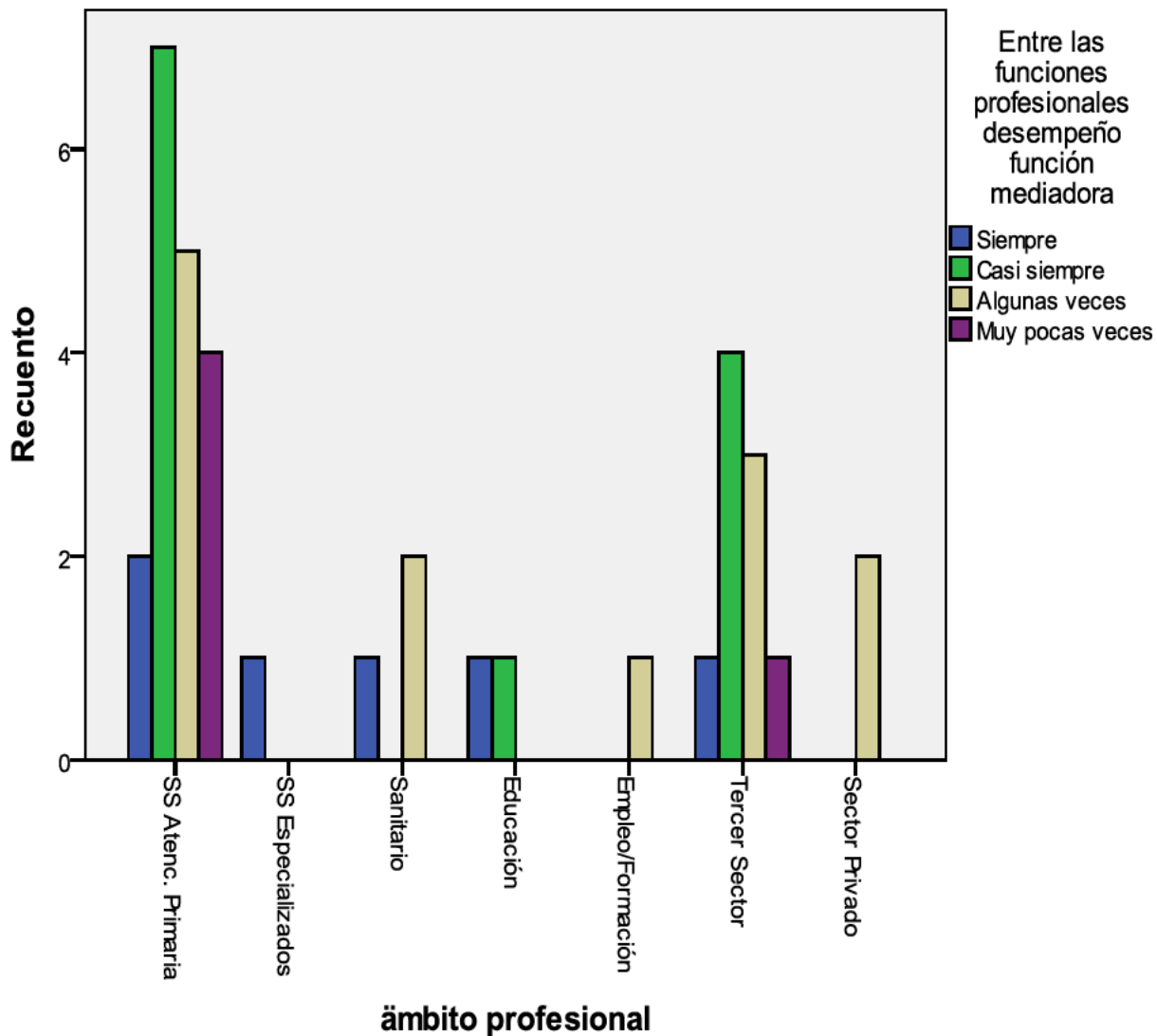
En las entrevistas cualitativas, los profesionales experimentados entienden la Mediación como:

- TS1: *“Es un procedimiento voluntario y confidencial de gestión positiva de conflictos familiares, en el que las personas implicadas, solicitan y aceptan, la intervención profesional de un tercero, imparcial y neutral, que les ayuda a buscar por sí mismas, a través del diálogo, soluciones consensuadas que se ajusten a sus intereses y necesidades, preservando las relaciones familiares, o evitando su deterioro.*
- TS2: *“La Mediación es una técnica más y un punto de conocimiento del TS para aplicar a personas en conflicto y en su entorno, una de las técnicas para intentar evitar el conflicto donde no haya ni ganadores ni perdedores”*

- TS3: *“Es una herramienta del TS que puede ayudar a mejorar los conflictos de las familias o los usuarios con su entorno”*

Para el **objetivo 3** que pretendía *averiguar la frecuencia del desempeño de mediación*, encontramos que los profesionales que dicen mediar habitualmente *“siempre”, “casi siempre”* *“ algunas veces”*, representan una mayoría (31), frente a los que afirman realizarla con poca frecuencia *“ muy pocas veces”*, solo 5, mientras que la opción *“Nunca”* no la responde ninguno. Este resultado confirma la hipótesis 1 relativa a que los TT.SS realizan mediación dentro de sus funciones profesionales. Como refleja el gráfico 1, los TT.SS desempeñan función mediadora en todos los ámbitos profesionales de la Región de Murcia de forma frecuente. Siendo en los ámbitos más representados (SS.SS de atención primaria y tercer sector) donde también manifiestan mediar *“ muy pocas veces”*.

Gráfico de barras



A nivel cualitativo, del análisis de los datos secundarios (memorias de prácticas) se extrae que 11 de los 12 supervisores realizan función de mediación dentro de sus quehaceres profesionales, sólo 1 omite esta función. Las TT.SS entrevistadas comentan respecto al desempeño de mediación lo siguiente:

- TS1 “No puedo decir que estrictamente realice mediación en el desempeño de mi trabajo, sí utilizamos en mi equipo técnicas de mediación cuando los casos lo requieren y es posible”

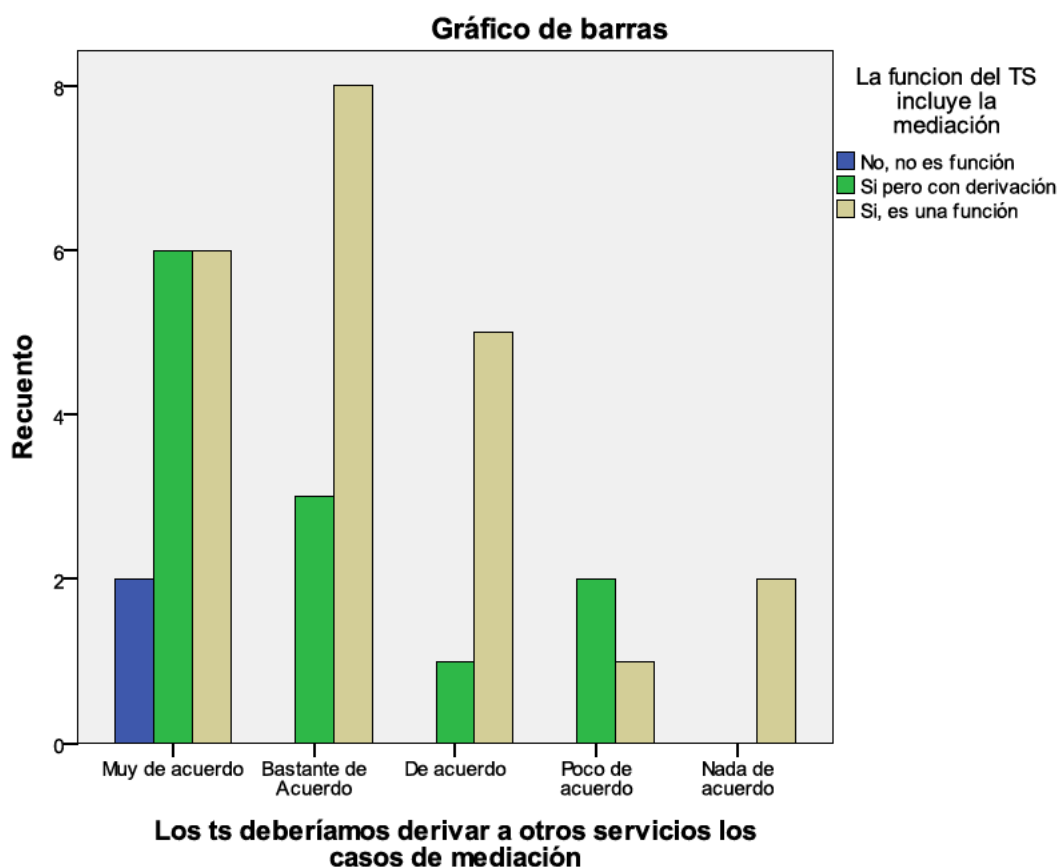
-TS2 “Dentro de la intervención con la familia y con el usuario siempre hacemos mediación...desde la Atención Primaria y en el territorio, la familia se relaciona continuamente con su entorno y nosotros trabajamos y mediamos con las instituciones, los colegios de forma permanente y desde todas nuestras intervenciones...”

-TS3 “Siempre o casi siempre se hace mediación” “Es como una segunda parte de la intervención, cuando se tiene tiempo... cuando se han gestionado las necesidades prioritaria o básicas de los usuarios”

En consonancia con el objetivo 4, para examinar actitudes de los profesionales del TS acerca de la derivación de la mediación a otros servicios especializados y la valoración que hacen de la misma, encontramos que la mayoría de profesionales entrevistados consideran que la mediación es una función más del TS (17); frente a otros que piensan que es una función pero con derivación (12) y sólo 2 creen que no es una función y se muestran muy de acuerdo con derivarla.

También una alta proporción (25) se muestran de acuerdo con la derivación a otros servicios, sólo 2 están en desacuerdo, por lo que resulta llamativo que considerándola una función profesional del TS, la deriven casi en la misma proporción. Tal y como se puede ver en el gráfico 2.

Gráfico 2: Consideración de la Derivación



Respecto a la derivación, las TT.SS entrevistadas afirman:

- TS1 “Contamos con servicios concertados específicos de Mediación, que se supervisan desde mi equipo y a los que derivamos”

- TS2 “En mi servicio derivamos a Mediación solo en casos específicos de separación porque hay un servicio especializado en mediar estos asuntos”
- TS3 “Derivamos a los Servicios de Mediación Especializados en muy pocos casos y siempre a servicios públicos, nunca a privados. Si deberíamos derivar los casos que requieren de una mediación específica...”

En las siguientes tablas se pueden observar los resultados de la consideración que los profesionales hacen acerca de la derivación de la mediación.

Como muestra la Tabla 3, más del 70% de los entrevistados están *muy de acuerdo o bastante de acuerdo* con utilizar la mediación como recurso o estrategia de intervención.

Tabla 3:

Deberíamos usar la mediación como recurso/estrategia intervención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	21	56,8	56,8	56,8
Bastante de Acuerdo	5	13,5	13,5	70,3
De acuerdo	3	8,1	8,1	78,4
Poco de acuerdo	5	13,5	13,5	91,9
Nada de acuerdo	3	8,1	8,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

A continuación, la tabla 4 muestra como más del 60% de los profesionales están *muy de acuerdo o bastante de acuerdo* con mediar en conflictos familiares desde el TS,

Tabla 4:

Deberíamos mediar desde el TS en conflictos familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	12	32,4	33,3	33,3

	Bastante de Acuerdo	10	27,0	27,8	61,1
	De acuerdo	7	18,9	19,4	80,6
	Poco de acuerdo	7	18,9	19,4	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Así mismo y en la tabla 5 se refleja que alrededor del 68% de los TT.SS se muestran *muy de acuerdo* y *bastante de acuerdo* con derivar la mediación, hecho que resulta paradójico con el anterior y que confirma la hipótesis segunda de esta investigación.

Tabla 5: Los TT.SS deberíamos derivar a otros servicios los casos de mediación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy de acuerdo	14	37,8	38,9	38,9
	Bastante de Acuerdo	11	29,7	30,6	69,4
	De acuerdo	6	16,2	16,7	86,1
	Poco de acuerdo	3	8,1	8,3	94,4
	Nada de acuerdo	2	5,4	5,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Preguntadas sobre esta paradoja, las profesionales responden:

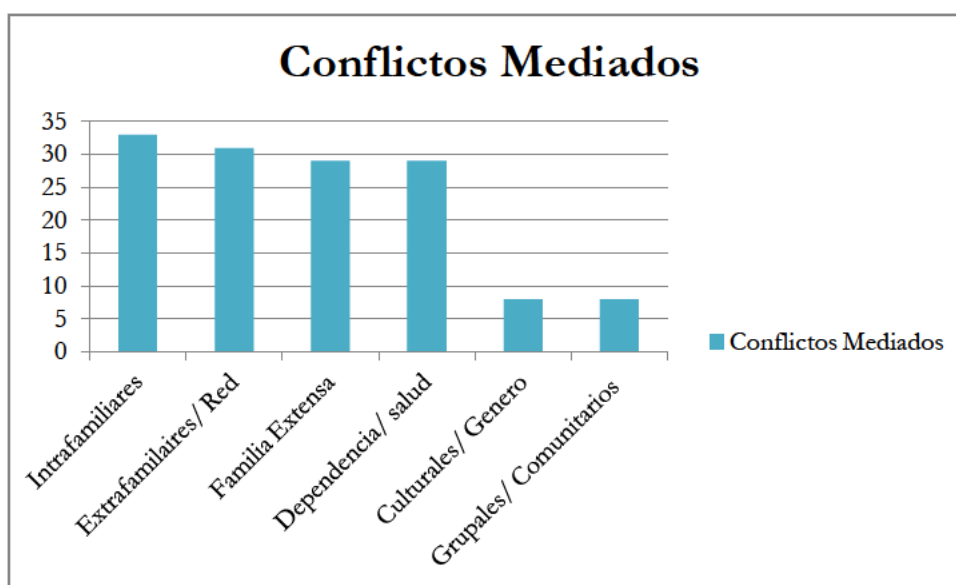
- TS1 *“La respuesta ideal sería que tenemos clara la diferencia entre nuestra función mediadora y el desarrollo de un proceso estructurado de mediación, pero no siempre es este el motivo, sino más bien cierta*

tendencia a derivar como herramienta de trabajo (yo veo la necesidad, ni siquiera la trabajo con las personas o las familias y únicamente les digo que lo que tienen que hacer es ir a tal o cual recurso)”

- TS2 “Yo creo que las TT.SS hacemos mediación pero no somos conscientes de ello y cuando nos preguntan nos sentimos inseguras... y por eso decimos que no la hacemos, somos profesionales de hacer y no de contar... otros en cambio cuentan y no hacen”
- TS3 “Derivamos porque no tenemos tiempo, tenemos que atender cuestiones de emergencias y urgencias sociales... y también porque no nos sentimos preparados para mediar o formados y porque tenemos complejo profesional que arrastramos... no creo que los abogados estén más preparados que nosotras para mediar a nivel social y familiar, en temas concretos judiciales sí, pero en el resto no lo creo...”

En el Objetivo 5, relativo a *identificar los tipos de conflictos mediados por los TT.SS*, los resultados muestran que la mediación familiar en *conflictos intrafamiliares* la desempeñan un total de 33 profesionales, representando éste el mayor conflicto mediado por los entrevistados desde los diferentes ámbitos de actuación. En segundo lugar los conflictos mediados por los TT.SS son los relacionados con los *sistemas familiares más amplios donde la familia interactúa*. (31). Los conflictos relacionados con *la familia extensa* son los terceros más mediados por los profesionales de todos los ámbitos, (29) aunque con mayor frecuencia y como es lógico, en el ámbito familiar. La mediación en los conflictos relacionados con la *salud/dependencia*, la desempeñan 29 TT.SS, siendo en los ámbitos de atención primaria y tercer sector, donde más se media en este tipo de conflictos. (Ver gráfico 3)

Gráfico 3: Tipos de Conflictos Mediados



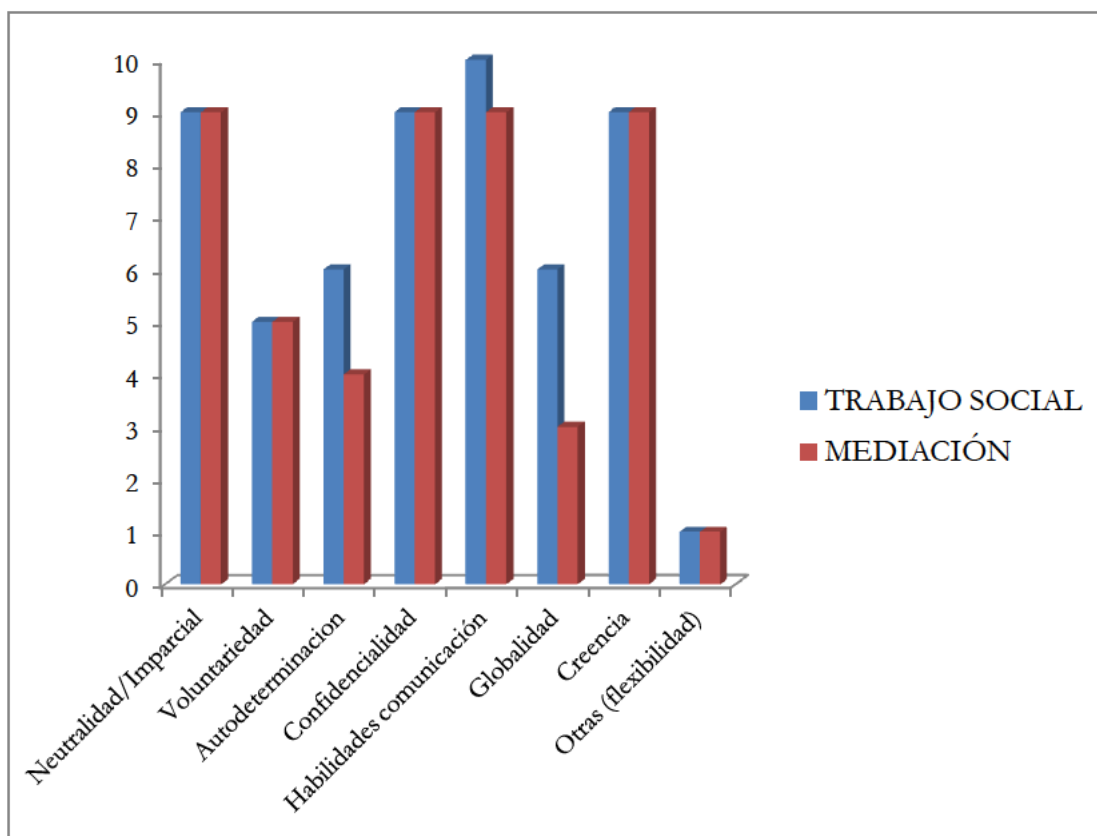
El análisis de las Memorias muestra que los profesionales supervisores median en los siguientes conflictos: Intrafamiliares, Extrafamiliares, por Dependencia, Educativos y Sociales.

Preguntados sobre los conflictos mediados, las TT.SS expertas afirman:

- TS1 “*Conflictos entre padres, separados o no, respecto al desempeño de sus funciones, y entre padres e hijos adolescentes cuando estos presentan conductas que generan conflicto en la familia; ocasionalmente se pueden dar otro tipo de conflictos (abuelos-padres, por ejemplo)*”.
- TS2 “*Mediamos desde la perspectiva de la familia a nivel global, sus necesidades y su relación con el entorno, cualquier conflicto en la intervención con familias que sea susceptible de mediar, y también de la familia en relación con su medio social*”
- TS3 “*Los problemas que más conflictos traen últimamente son conflictos por temas de dependencia, ejemplo los hijos que se pelean por atender a la madre...abí sí que pienso que los TT.SS tenemos que mediar sin derivar*”

Para el **Objetivo 6**, consistente en *conocer similitudes y diferencias entre principios y habilidades que los profesionales del TS consideran necesarios para mediar y para el TS*, los resultados revelan que los profesionales creen necesarios casi todos los principios y habilidades señalados, prácticamente por igual, tanto para el TS como para mediar, no existiendo apenas diferencias, hallando tan solo algunas poco significativas en los principios de “*Autodeterminación*” y “*Globalidad*”, los cuales señalan como más necesarios para el TS que para la Mediación, tal y como se refleja en el gráfico 4.

Gráfico 4: Principios y HH. Para el TS y la Mediación



En el análisis de éstos resultados a nivel cualitativo, las profesionales entrevistadas manifiestan estar de acuerdo las tres en que los principios y habilidades necesarios para Mediar y para el TS son idénticos, *considerando que las diferencias halladas en los resultados, la de mayor globalidad para el TS, les parece coherente, no hallando diferencias en el resto de los principios y habilidades señaladas.*

En cuanto a la relación existente entre la formación de los TT.SS y el desempeño que hacen de mediación, tal y como se puede observar en la tabla 7, los TT.SS que no tienen otra formación complementaria suelen mediar con menor frecuencia *“muy pocas veces”* aumentando dicha frecuencia cuando tienen formación complementaria. Por el contrario, los que se revelan como más mediadores son los que acumulan postgrados y otros títulos de grado o licenciaturas. Siendo llamativo que los que son máster en mediación no medien *“siempre”* o *“casi siempre”* como era de esperar.

Tabla 6: Tabla de contingencia Formación * Entre las funciones profesionales desempeño función mediadora

	Entre las funciones profesionales desempeño función mediadora				Total
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	
Formación Grado/diplomatura TS	1	6	7	3	17
Tus + mediación	1	1	2	1	5
Tus + posgrados	2	1	1	1	5
ts + otros grados	2	4	3	0	9
Total	6	12	13	5	36

Las profesionales entrevistadas afirman al respecto:

- TS1 *“No tengo claro que la formación sea suficiente para mediar, al menos en mis tiempos no lo era”*
- TS2 *“El título de TS si creo que nos forma para mediar, pero depende de la experiencia y habilidades de cada profesional...desde luego debe tener experiencia y algo de especialización...”*
- TS3 *“Yo creo que algo de especialización para mediar sí, pero no es necesario hacer un máster... con el título de TS se puede mediar”*

Al hilo de los datos obtenidos sobre este hecho manifiestan:

- TS2: *“No entiendo este resultado, sería más lógico lo contrario, que mediaran en mayor medida al tener*
- TS3: *“Lo mismo median menos dentro del TS y piensan que se debe mediar como mediadores en otros servicios especializados, consideran que puede ser otra profesión y otra salida profesional” más formación.*

Finalmente, acerca de la relación entre la experiencia profesional de los TT.SS y la valoración que hacen sobre la capacitación de la experiencia, como se puede observar en la tabla 8, revelan que aunque la experiencia aporta habilidades para mediar, la mayoría de profesionales (23) consideran que la experiencia debe ir acompañada de formación.

Tabla 7 de contingencia Experiencia Profesional * Capacitación de la experiencia para mediar

		Capacitación de la experiencia para mediar			Total
		si, aporta habilidades	si, con formación	no, la práctica no capacita	
Experiencia Profesional	de 0 a 3 años	2	4	0	6
	de 4 a 6 años	3	2	0	5
	de 7 a 9 años	3	2	0	5
	más de 9 años	5	15	1	21
Total		13	23	1	37

Preguntadas sobre la relación entre la experiencia y el desempeño de mediación, las profesionales responden:

- *“Por supuesto que la experiencia otorga habilidades y destrezas para mediar y para intervenir en cualquier contexto del TS, pero mejor complementada con formación”*
- *“Sin experiencia profesional en la intervención no se debería mediar aunque se tenga formación”*
- *“La experiencia y la formación son necesarias las dos y deben ir de la mano para mediar y para el TS”*

6.- CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

La respuesta a las preguntas iniciales de investigación y la sistematización de los resultados nos llevaron a unas conclusiones y a su análisis posterior, el cual planteamos para la discusión:

- Se evidencia la vinculación histórica y actual entre TS y Mediación, tal y como señalan Rondón y Munuera, (2009; citado por Munuera 2012:98). Sin embargo, dicha interdependencia parece generar confusiones que precisarían de clarificación y delimitación entre ellas, en una constante retroalimentación teórico-práctica. Como se ha puesto de manifiesto, existen por un lado, los SME donde los TT.SS están encontrando una nueva salida laboral como mediadores, abriendo espacio interdisciplinar a otras profesiones, con un marco legislativo amplio; por otro, encontramos la función mediadora del TS con insuficiente sistematización y más experiencia práctica, que precisaría de una mayor implementación y visualización o ¿Queremos derivar la función de mediación a otros servicios y/o profesionales especializados?
- La función mediadora del TS es entendida por los profesionales como herramienta y técnica profesional, como estrategia y recurso de la intervención que ayuda a las personas a que resuelvan sus conflictos, fomentando su empoderamiento y bienestar, tal y como plantean García- Longoria y Sánchez (2004). Dicha función, contiene variedad de intervenciones profesionales que van desde el paradigma filosófico de cultura de paz, (Munuera, 2012) y (Rodríguez, 2012), hasta el desempeño de un proceso de mediación. ¿Qué dificultades tenemos para mostrar la mediación como una intervención profesional más?
- Los TT.SS realizan MESOFARE dentro de sus funciones, desde todos los ámbitos profesionales de la Región de Murcia con bastante frecuencia, de acuerdo con la competencia general del perfil profesional “*Los TT.SS están capacitados para intervenir ejerciendo mediación*” LBTS (2005: 111). También en respuesta a los profesores Rondón y Munuera (2009), confirmando que *podemos realizar mediación familiar en contexto de TS y en el Trabajo psicosocial con familias*. Aunque esta función en ocasiones sea confundida con la mediación realizada desde los SME.
- Los TT.SS de la Región de Murcia que desempeñan mediación, también la suelen derivar con bastante frecuencia a los SME, argumentando carencias formativas, limitaciones funcionales, temporales o personales o la existencia de servicios específicos para derivar. En este sentido, la investigación del profesor Rondón (2010) concluye que los estudios de TS capacitan para mediar. Por otro lado, la situación de crisis en los últimos años, con los recortes en SS.SS y el aumento de demandas en necesidades básicas como pone de manifiesto el ISSE (2014), puede explicar en parte esta paradoja, si bien, aquí nos

planteamos la eterna dicotomía del TS entre intervenir y derivar, ¿realmente queremos mediar? O preferimos derivar?

- Los tipos de conflictos mediados por los profesionales del TS de la Región de Murcia, son por orden de frecuencia: Intrafamiliares, Extrafamiliares relacionados con la Red de apoyo, con la Familia extensa, los derivados de la Dependencia/salud, los de índole Cultural/género y los Grupales/ comunitarios. De acuerdo con Rondón y Munuera (2009) la mediación se revela como un recurso eficaz en los conflictos familiares que se dan, abordables desde el TS, desde cualquier ámbito de actuación, compatible con otras actuaciones llevadas a cabo desde el TS, tales como, Información y Orientación, Intervención familiar, Terapia., y complementaria con la derivación a los SME existentes. Teniendo en cuenta que no todos los conflictos son mediables, que la mediación no es la panacea, se hace necesaria la delimitación o protocolos eficaces de derivación y mediación desde el TS.
- Se constata la existencia de más similitudes teórico - metodológicas entre la mediación y la función mediadora, que diferencias, de ahí que los principios y habilidades utilizados en ambas sean considerados por los profesionales como homólogos, así como el código ético que se ha de tener presente. Estos resultados también los avala el profesor Rondón (2010), al presentar una comparativa entre capacidades y habilidades profesionales necesarias, tanto para la intervención con familias a nivel social, como para la mediación, siendo coincidentes en su mayoría las *competencias generales, competencias específicas y habilidades sociales* (Rondón, 2010:153). Es posible que los profesionales del TS no formados en mediación, se hayan podido sentir excluidos o inseguros del desempeño de la mediación, al considerar que carecen de la formación suficiente por lo que los planes de formación de grado y postgrado deberían implementar más aún la diferenciación entre la mediación profesional y la función mediadora realizada desde el TS, así como la programación y ejecución de contenidos que amplíen la formación de base de los TT.SS para que puedan ejercer su función mediadora con todas las garantías de éxito y excelencia que exige el TS y la mediación.
- Los profesionales que median en la Región de Murcia cuentan con formación y experiencia profesional alta, capacidades y habilidades mediadoras. La investigación de Rondón (2010) concluye que los planes de estudio forman y capacitan para la mediación, sin embargo, la gran mayoría de los profesionales señalan la necesidad de formación, experiencia y autoestima profesional como elementos claves para mediar, solicitan mayor acreditación y reconocimiento funcional, más recursos y tiempo para mediar. En definitiva, más recursos que deben cohabitar con la reflexión perso-profesional, teórica y práctica, que nos capacite para los nuevos retos sociales, para mediar y para establecer prioridades funcionales, entre la gestión de recursos y el recurso profesional para gestionar

las crisis de las personas, familias, grupos y comunidades con las que trabajamos. ¿Qué pasaría si los TT.SS mediáramos más?

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social*. Ministerio de Educación y Universidades.
- Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1999). *Código deontológico de profesión del Diplomado en Trabajo Social*. Madrid.
- Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2014). *I Informe sobre Servicios Sociales en España*. Madrid.
- De Diego, R y Guillén, C (2009). *Mediación: Procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámides.
- Fernández, T. y Ponce de León, L (2011) *Trabajo social con familias*. Madrid: Ediciones académicas.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997). *Mediación. Resolución de conflictos en litigio*. México: Limusina.
- FITS. (2010). *Ética en Trabajo Social*. Declaración de principios. Federación Internacional de Trabajadores Sociales.
- García-Longoria, M. P. y Sánchez, A. (2004) *La Mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares* Revista Portularia, Universidad de Huelva. 4, 261-268.
- García, L. (2006) *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de la familia*, Colección de mediación y resolución de conflictos, Madrid.
- García- Longoria, M.P. y Esteban, R. (2013) *Apuntes asignatura Análisis y diagnóstico 3º Grado TS*. Universidad de Murcia. No publicado.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, M.P (2010) *Metodología de la Investigación*. México: Quinta edición. McGraw-Hill.
- Moore, C. (1995) *El proceso de mediación*. Buenos Aires: Granica
- Munuera, P. (2012) *M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de Mediación y Trabajo Social*. Revista Portularia. Universidad de Huelva. Vol. XII , Nº 2, [97-108]
- Munuera, P. y Rondón, L.M (2010) *Mediación y resolución de conflictos con personas en situación de Dependencia*. en Alemán Bracho, C., y otros Dependencia y Servicios Sociales. Aranzadi. Navarra.
- Redorta, J. (2004) *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Paidós
- Richmond, M.E (1922) *Social case work* .New York: Russell Sage Foundation
- Ripol-Millet, A. (2001) *Familias Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.

- Rodríguez, C. (2012): *La relevancia de la Mediación para el Trabajo Social: ¿modelo teórico de Trabajo Social?*” Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid. 65. 15-38
- Rondón, L. M y Munuera, M.P (2009) *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales* Revista Trabajo Social nº11. Bogotá
- Rondón, L .M. (2010) *El papel del Trabajo Social en el ámbito de la Mediación Familiar: La adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional.* Documentos de Trabajo Social. Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga. 48. 137-157.
- Rondón, L. M y Alemán-Bracho, C. (2011) *El papel de la Mediación Familiar en la formación del Trabajo Social.* Portularia. Huelva. (XI) 2. 23-32.
- Suárez, M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.* Buenos Aires: Paidós
- Vinyamata, E. (2005) *Conflictología. Curso de Resolución de Conflictos* (2ª ed.) Barcelona: Ariel