



TR**A**B**A**J**O** **S**O**C**I**A**L
ME**D**I**A**C**I**O**N**



**APORTACIONES
PRÁCTICAS DEL
TRABAJO SOCIAL A
LA MEDIACIÓN**

 Consejo General
del Trabajo Social

LITERATURA GRIS DEL
CONSEJO GENERAL
DEL TRABAJO SOCIAL

3

DEFENSA de la
mediación
Trabajo Social

APORTACIONES PRÁCTICAS DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN

APORTACIONES DEL GRUPO DE EXPERTOS/AS EN MEDIACIÓN
CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

Edita:



Esta publicación ha sido realizada por el Consejo General del Trabajo Social.

Fecha de publicación

21 de enero de 2024.

Representación institucional

Emiliana Vicente. Presidenta del Consejo General del Trabajo Social.

Álvaro Gallo. Vocal del Consejo General del Trabajo Social.

Participan en el documento

Agate Barua, Irene Aceña, Maite Eraso, María del Mar González, Rebeca Hernández, Rocío Aguilar.

Técnica del Consejo General del Trabajo Social:

Inés Grande.

Resumen

Este documento pretende arrojar luz sobre el valor añadido del Trabajo Social a la mediación desde la práctica profesional. Procede de un trabajo colaborativo del Grupo de Expertas y Expertos que representan a toda la estructura colegial, donde se aborda el contexto de la mediación, la importancia de diferenciar entre mediación e intervenciones mediadoras, así como diferentes aspectos que el trabajo social aporta a la disciplina de la mediación.

Palabras clave

trabajo social, mediación, intervenciones mediadoras.

Cómo citar esta publicación

Consejo General del Trabajo Social (2024). Aportaciones prácticas del Trabajo Social a la mediación. Recuperado: 00/00/0000 (indicar fecha de acceso al enlace): <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones> (acceso directo al documento)

Nota

Esta publicación se ha elaborado en la medida de lo posible utilizando un lenguaje neutro, manteniendo a lo largo del texto terminaciones en femenino para facilitar la comprensión del texto y evitar reiteraciones.

Disponible en: Catálogo de Publicaciones del Consejo General del Trabajo Social

<https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones>

La Serie Gris del Consejo General del Trabajo Social engloba todo tipo de documentos de carácter interno derivados de los grupos de trabajo, actividades y acciones del Consejo que puedan generar un interés posterior a nivel de investigación, histórico o estadístico.

Para más información:

Consejo General del Trabajo Social
C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2
Tel: 915415776 - 77
@mail: consejo@cgtrabajosocial.es
www.cgtrabajosocial.es

Diseño y maquetación:

Matizart

ÍNDICE

ENTRANDO EN CONTEXTO	7
IMPORTANCIA DE DIFERENCIAR ENTRE MEDIACIÓN E INTERVENCIONES MEDIADORAS	8
Definición y enfoque	
Objetivo final	
Ámbito de aplicación	
Duración	
Participación de una tercera persona neutral	
Resultado	
EL VALOR AÑADIDO DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN	10
1. Comprensión contextual profunda: la mirada psicosocial	
2. Enfoque en el bienestar holístico	
3. El Trabajo Social tiene en cuenta la parte emocional y vivencial	
4. La autodeterminación como aspecto esencial	
5. Habilidades de comunicación	
6. Promoción del empoderamiento	
7. Perspectiva de justicia social y restaurativa	
8. Herramientas de evaluación	
9. Red de apoyo	
10. Enfoque interdisciplinario	
CONCLUSIONES	13

ENTRANDO EN CONTEXTO:

La resolución de conflictos ha sido abordada por profesionales provenientes del Trabajo Social desde sus inicios debido a la formación y vocación orientada al Bienestar Social y los problemas de interrelación y convivencia entre personas en los más diversos ámbitos.

La práctica del Trabajo Social se basa en teorías de desarrollo humano, comportamiento social y sistemas sociales para analizar situaciones complejas y promover cambios positivos.

A través de la perspectiva psicosocial, el Trabajo Social reconoce la importancia de los factores psicológicos individuales y los influyentes sociales en la vida de una persona. Esta dualidad considera cómo las estructuras sociales, las desigualdades, las políticas públicas y los recursos disponibles pueden afectar la salud mental y el bienestar de las personas y ser generadores de conflictos. Por tanto, los/as trabajadores/as sociales emplean un enfoque integrador para intervenir en múltiples niveles, con individuos, familias, grupos, comunidades y sistemas sociopolíticos.

El Trabajo Social puede jugar un papel crucial en la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la resolución constructiva de conflictos, ya que aborda las causas subyacentes de los conflictos y promueve el desarrollo sostenible a través de la justicia social y la inclusión.

Con todo ello, no cabe duda que el Trabajo Social se centra en la persona y en su entorno, proporcionando una visión holística y multidimensional de los problemas y conflictos sociales. La mirada psicosocial del Trabajo Social favorece una comprensión más profunda de las circunstancias, antecedentes y factores socioeconómicos que rodean un conflicto. Este enfoque permite a los/as profesionales del Trabajo Social no solo atender las problemáticas inmediatas sino también entender y abordar las complejas interacciones entre las personas y la sociedad.

Si esta perspectiva no se tiene en cuenta, la resolución de conflictos puede resultar insuficiente al no considerar plenamente el contexto en el que se desenvuelven las partes involucradas. Así pues, la mediación por su naturaleza, requiere de esta amplia visión para abordar conflictos desde una perspectiva holística, y por tanto, del Trabajo Social.

En la resolución de conflictos, el Trabajo Social destaca por su capacidad para mediar y facilitar la comunicación entre las partes, identificar recursos y servicios de apoyo, y abogar por aquellas personas en situación de vulnerabilidad. Además, los/as trabajadores/as sociales están comprometidas con los principios de justicia social y derechos humanos, lo que les

impulsa a trabajar hacia la eliminación de las barreras y la discriminación que pueden ser la causa raíz de muchos conflictos.

IMPORTANCIA DE DIFERENCIAR ENTRE MEDIACIÓN E INTERVENCIONES MEDIADORAS:

Para comprender mejor lo que aporta el Trabajo Social a la mediación, es importante diferenciar entre la mediación como proceso y las intervenciones mediadoras en Trabajo Social. La mediación y las intervenciones mediadoras son conceptos relacionados, pero poseen características distintivas que los diferencian en su aplicación y propósito.

En realidad, ambos conceptos, aunque diferentes, son complementarios y pueden ser utilizados conjuntamente en diversos escenarios para maximizar la eficiencia en la resolución de conflictos y mejorar la relación entre las partes involucradas.

En general, podemos decir que las intervenciones mediadoras en Trabajo Social forman parte de la cotidianidad de la práctica profesional y la mediación como técnica especializada es un proceso formalizado y estructurado englobado dentro de los sistemas o métodos alternativos de solución de conflictos, ADR, y sujeta a la ley 5/2012 de mediación en asuntos Civiles y Mercantiles. Es un proceso estructurado y formalizado que es llevado a cabo por una persona capacitada para ello y neutral para la resolución de conflictos que es mediador o mediadora.

Entrando en detalle, existen algunas diferencias entre ambos conceptos:

Definición y enfoque:

- **Mediación:** Es un proceso estructurado en el que una tercera persona neutral (el/la mediador/a) facilita la comunicación entre las partes en conflicto para ayudarles a alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. Su enfoque principal es resolver el conflicto presente.
- **Intervenciones mediadoras:** Son técnicas, estrategias o acciones que se emplean para facilitar la comunicación, el entendimiento o la relación entre personas o grupos, sin necesariamente buscar una resolución formal del conflicto.

Formalidad:

- **Mediación:** Generalmente es un proceso más formal que sigue una serie de etapas definidas, como la preparación, el relato y debate, la generación de opciones y el acuerdo.

- **Intervenciones mediadoras:** Pueden ser formales o informales y se adaptan según la situación y el contexto específico.

Objetivo final:

- **Mediación:** Su objetivo principal es alcanzar un acuerdo o solución al conflicto que sea aceptado por todas las partes involucradas (aunque no necesariamente).
- **Intervenciones mediadoras:** Su propósito puede ser diverso, desde mejorar la comunicación, construir confianza, facilitar el entendimiento hasta resolver pequeñas tensiones.

Ámbito de aplicación:

- **Mediación:** Se utiliza principalmente en contextos donde existe un conflicto claramente definido que requiere resolución, como disputas legales, familiares o laborales.
- **Intervenciones mediadoras:** Pueden ser aplicadas en una variedad más amplia de situaciones, incluso cuando no hay un conflicto declarado.

Duración:

- **Mediación:** Tiende a ser un proceso con una duración determinada, que finaliza una vez que se llega a un acuerdo o se decide no continuar.
- **Intervenciones mediadoras:** Pueden ser acciones puntuales o estrategias continuadas dependiendo de la situación y el objetivo, sin una terminación clara.

Participación de una tercera persona neutral:

- **Mediación:** Requiere la presencia de un/a mediador/a, una persona neutral que no tiene intereses en el conflicto y cuya principal función es facilitar el diálogo entre las partes.
- **Intervenciones mediadoras:** No siempre requieren la presencia de una tercera persona neutral. A veces, un miembro del grupo o una persona facilitadora pueden llevar a cabo intervenciones mediadoras.

Resultado:

- **Mediación:** Busca un acuerdo concreto y mutuamente aceptado (generalmente).
- **Intervenciones mediadoras:** El resultado puede ser más abierto, como una mejora en la relación, un mejor entendimiento o la prevención de futuros conflictos a nivel general y comunitario.

EL VALOR AÑADIDO DEL TRABAJO SOCIAL A LA MEDIACIÓN

En líneas generales, el Trabajo Social puede aportar a la mediación:

1. Comprensión contextual profunda: la mirada psicosocial.

Las y los profesionales del trabajo social tienen formación y experiencia en evaluar y comprender el entorno socioeconómico y cultural de las personas. Al llevar y vincular este conocimiento a la mediación, se garantiza que los procesos de resolución de conflictos consideren plenamente el contexto más amplio.

La presencia de profesionales de Trabajo Social en los procesos de mediación enriquece la dinámica de resolución de conflictos al aportar una comprensión profunda de las personas y sus contextos. Su papel contribuye a la creación de soluciones sostenibles y a la construcción de relaciones más saludables entre las partes en conflicto.

La mediación se caracteriza por ser una metodología en la que se interviene de forma interdisciplinar. Esto sin duda es un reto. Todos los agentes tienen su lugar, pero la mirada psicosocial no puede faltar, y ahí está el Trabajo Social presente.

Los conflictos que tienen las personas han de entenderse desde esta mirada, desde la comprensión del contexto, las circunstancias y las dificultades que surgen en la vida de las personas. Esta perspectiva es fundamental para poder acompañar en los procesos de crisis y de conflicto a las personas, para no juzgarlas, para conseguir que acudan a recursos específicos, para entender su conflicto, para no “patologizar” los conflictos ni a las personas que los sufren.

El Trabajo Social dispone de una posición privilegiada para trabajar con las familias, ya que no solo se trabaja en el interior de las mismas sino también en el contexto social y convivencial. “La labor de las profesionales del trabajo social tiene como objeto principal o secundario, mejorar las relaciones intrafamiliares y lograr que los grupos de convivencia interactúen mejor con su entorno”.¹

2. Enfoque en el bienestar holístico:

El Trabajo Social está orientado hacia el bienestar general de las personas, teniendo en cuenta aspectos emocionales, físicos, mentales y sociales. Esta perspectiva integral enriquece el proceso de mediación, centrando las soluciones en el bienestar total de las partes involucradas.

¹ Ripol-Millet, Aleix. (2001). Familias, Trabajo Social y Mediación. Grupo Planeta (GBS).

3. El Trabajo Social tiene en cuenta la parte emocional y vivencial.

La intervención en Trabajo Social está encaminada a mejorar las condiciones de vida de las personas, transformando elementos personales y relacionales. La persona profesional debe recibir y contener estados emocionales y al mismo tiempo estimular los aspectos más constructivos, maduros y capacitadores de las personas usuarias. El Trabajo Social sabe ver, escuchar, acompañar.

4. La autodeterminación como aspecto esencial:

La autodeterminación es uno de los principios fundamentales del Trabajo Social. Esta disciplina busca el compromiso y el acuerdo por las partes desde la autodeterminación. De esta forma y bajo esta premisa, la mediación y la gestión de conflictos asegura el cumplimiento de los acuerdos tomados por las partes, buscando el compromiso de ambas.

5. Habilidades de comunicación:

Los/as profesionales del Trabajo Social tienen amplia formación y experiencia en técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y empatía, entre otras. Estas habilidades son cruciales en la mediación para asegurar que todas las partes se sientan escuchadas y comprendidas.

6. Promoción del empoderamiento:

Una parte esencial del Trabajo Social se centra en acompañar en el empoderamiento de las personas, acompañando así en el reconocimiento y la utilización de sus propias capacidades y recursos. Esta filosofía influye positivamente en la mediación, donde el objetivo es que las partes encuentren y acuerden soluciones por sí mismas.

7. Perspectiva de justicia social y restaurativa:

El Trabajo Social lleva intrínseca la perspectiva de justicia social y equidad. Al aplicar esta perspectiva en la mediación, nos aseguramos de que las soluciones que proponen las partes sean justas y equitativas para todas ellas, respetando la autodeterminación en las decisiones que las partes adopten.

Por otra parte, el cambio de paradigma de la Justicia, más enfocado a la restauración contextual, el Trabajo Social como disciplina tiene mucho que aportar, teniendo una posición privilegiada en el ámbito de la intervención social.

En este contexto de complejidad lo que se pretende, sobre todo, es acertar en los encuadres donde la mediación pueda ser el método adecuado de resolución. Fomentar el diálogo y trabajar por la convivencia es un aspecto esencial que el Trabajo Social aporta a la mediación de conflictos.

8. Herramientas de evaluación:

El Trabajo Social dispone de una serie de herramientas y técnicas para evaluar las necesidades y situaciones de personas y comunidades. Estas herramientas son valiosas en la mediación para la identificación de problemáticas subyacentes y la facilitación de soluciones más adaptadas.

9. Red de apoyo:

La formación y experiencia del Trabajo Social en el acceso a una red de recursos y servicios pueden ser útiles en situaciones de mediación. La proporción de información de servicios adicionales o el acceso a recursos puede ayudar y apoyar en la resolución de conflictos.

El Trabajo Social se caracteriza por la facilitación de recursos, siendo uno de los principios que garantiza la adecuación de la demanda, el análisis de las situaciones, principio compartido con un proceso de mediación en el cual el objetivo no solo es resolver el conflicto, sino analizar las dificultades existentes para poder facilitar habilidades y/o herramientas con el fin acompañar a las personas participantes a solventar dificultades futuras.

10. Enfoque interdisciplinario:

El Trabajo Social, por su naturaleza, opera desde una perspectiva interdisciplinaria. Este enfoque enriquece la mediación al aportar diferentes perspectivas y soluciones basadas en múltiples disciplinas.

CONCLUSIONES

Por todo ello,

- El Trabajo Social, con su compromiso con la justicia, el bienestar y la comprensión contextual, tiene mucho que ofrecer a la mediación.
- Su enfoque holístico y comprensión del contexto socioeconómico y cultural enriquece la resolución de conflictos.
- Esta disciplina no solo se centra en los aspectos legales o inmediatos del conflicto, sino también en las dinámicas sociales, emocionales y económicas subyacentes que pueden influir en la situación.
- Al comprender estos factores, los/as trabajadores/as sociales pueden facilitar un proceso de mediación más empático y efectivo, abordando las raíces del conflicto y no solo sus manifestaciones. Esto resulta en soluciones más sostenibles y satisfactorias para todas las partes involucradas.
- Al integrar esta comprensión contextual con habilidades de comunicación efectivas y una perspectiva centrada en la justicia social, el Trabajo Social contribuye significativamente a un proceso de mediación más integral y humano.
- La integración de los principios y técnicas del Trabajo Social en la mediación puede resultar en un proceso de resolución de conflictos más empático, contextualizado y orientado al bienestar.
- La combinación de ambas proporciona soluciones más profundas, sostenibles y centradas en la persona.

SINOPSIS

Este documento pretende arrojar luz sobre el valor añadido del Trabajo Social a la mediación desde la práctica profesional. Procede de un trabajo colaborativo del Grupo de Expertas y Expertos que representan a toda la estructura colegial, donde se aborda el contexto de la mediación, la importancia de diferenciar entre mediación e intervenciones mediadoras, así como diferentes aspectos que el trabajo social aporta a la disciplina de la mediación.


S
O
C
I
A
L
M
E
D
I
A
C
I
O
N

