

Curso 2013-14

GRADO Trabajo Social. Universidad de Zaragoza

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

# Trabajo fin de grado

## PROYECTO DE MEDIACIÓN EN YMCA



Alumna: Yasmina Bolea Mateo

Profesor: Luis Vilas Buendía

Zaragoza, Junio 2014



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo

Universidad Zaragoza

## **Contenido**

AGRADECIMIENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
ÁMBITO DEL PROYECTO .....	6
METODOLOGÍA.....	12
MARCO TEÓRICO.....	14
OBJETIVOS.....	36
DISEÑO DEL PROYECTO .....	39
CONCLUSIONES .....	64
BIBLIOGRAFÍA .....	66
WEBGRAFÍA.....	67
MATERIALES COMPLEMENTARIOS.....	68

## **AGRADECIMIENTOS**

Quería agradecer a la facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza por brindarme la oportunidad de desarrollar este proyecto poniendo en él toda mi ilusión por mejorar la calidad de vida de las personas mediante la mediación.

Mencionar a mi director de este trabajo fin de grado Luis Vilas Buendía por apoyar mi idea desde el inicio y por su entera disposición.

Y sin olvidarme del equipo profesional de la entidad YMCA que una vez más me han ofrecido su colaboración y flexibilidad.

## INTRODUCCIÓN

Quiero transmitir mi motivación para crear un espacio donde se pueda promover la reflexión, el diálogo, la sensibilidad y la armonía en la búsqueda de soluciones a través de la mediación por lo que decidí poner en marcha este proyecto ya que carece de existencia en la institución YMCA. Cabe señalar que en la entidad se han realizado talleres familiares en un período de tres meses con el objetivo de fomentar las relaciones entre los miembros de las unidades familiares pero no se ha llegado a profundizar en la resolución de conflictos ya que su finalidad iba más encaminada hacia el conocimiento acerca de la imposición de normas de conducta en el hogar, responsabilidad en las tareas domésticas, el tiempo que dedicaban al ocio, etc.

Considero importante incidir en este tema, por ser una necesidad patente que requiere un especial interés que anteriormente no se había suscitado en la entidad y es preciso para potenciar la mejora de las condiciones de vida de los menores, donde todos ganen buscando soluciones aceptables y consensuadas para todos ante los conflictos generados.

Debe tenerse en cuenta por ser la resolución de conflictos un factor determinante, donde las partes en disputa aprendan a solucionar sus mal entendidos, respetar sus posiciones y defender intereses comunes por encima de intereses individuales que les pueda servir en todos los contextos; social, familiar, escolar, etc.

Incluso el propósito de la mediación está vinculado dentro del objetivo principal de la institución; promover el desarrollo integral de la persona y mejorar la realidad social de su entorno, así mismo, una de las finalidades de YMCA es la protección de los menores en todos los ámbitos.

Asimismo a consecuencia del desarrollo del proyecto se proporcionará a la entidad un nuevo servicio tan eficaz y útil como los que se llevan a cabo.

Para la elaboración del proyecto se partirá desde la visión de quién padece el problema, teniendo en cuenta como lo vive, sus necesidades existentes y las posibilidades de mejorar de la situación.

Los beneficiarios de los resultados del proyecto serán los propios menores protagonistas del mismo junto a sus familiares, elemento clave en el estilo de vida de los menores, por ofrecerles seguridad, protección y cariño. Cuando los menores se enfadan con sus iguales supone un proceso de tristeza pero cuando se enojan con sus familiares aun es más doloroso.

Retomando el tema, la misma entidad será beneficiaria constituyendo un clima agradable, y también en menor medida la sociedad en su conjunto.

Finalmente el proyecto implicará una reflexión en las personas participantes sobre el problema que se pretende mejorar con una solución posible a través del proceso de mediación en los ámbitos familiar, educativo e intercultural pudiéndose ampliar los ámbitos de actuación.

## ÁMBITO DEL PROYECTO

YMCA<sup>1</sup> (Young Men´s Christian Association) es una organización de ámbito internacional y carácter voluntario, compuesta por personas que se unen por el compromiso compartido de promover la integración de personas y colectivos en desventaja social de todas las edades, nacionalidades, religiones, razas, entre otras, para cambiar y mejorar la realidad social que les rodea, considerando a la persona el centro de la intervención y elaborando para ello itinerarios individualizados de inserción cuyo objetivo es dar respuesta a las diferentes necesidades que puedan presentar las mismas, a través de la puesta en marcha de diferentes acciones de empleo, formación, medidas económicas y residenciales, atención psicológica, educación y ocio y tiempo libre.

Todo el trabajo es llevado a cabo por personal técnico especializado apoyado por voluntarios, se basa en el respeto y la tolerancia hacia todas las personas con independencia de su ideología y creencia. YMCA trabaja desde la solidaridad cada día para procurar que todo el mundo, independientemente de su situación económica o personal, tenga la oportunidad de aprender, crecer y prosperar.

Por lo tanto, la misión de YMCA<sup>2</sup> es desarrollar el potencial principalmente de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y además fomentar la responsabilidad social.

Fundamentalmente se trata de niños en riesgo de exclusión social que atraviesan situaciones difíciles y a su vez ayudan a sus familias porque son su principal referente y elemento fundamental para su bienestar.

---

<sup>1</sup> Contenido elaborado a partir de folletos informativos, trípticos, memorias y página web de la institución ([www.ymca.es](http://www.ymca.es)).

<sup>2</sup> Misión de la entidad aparece en su página web [www.ymca.es](http://www.ymca.es)

Como dato significativo, en la actualidad la asociación está presente en 125 países en los cinco continentes, con más de 11.000 centros, siendo una de las organizaciones más importantes y con mayor impacto del mundo.

En Europa se encuentra en 42 países y en España cuenta con 14 centros repartidos por varias ciudades de la península, se extiende por toda la geografía española adaptándose a las necesidades más inmediatas de cada Comunidad Autónoma. Estos centros se encuentran situados en Madrid (Carabanchel, Getafe, Leganés), Barcelona, Huesca, La Rioja (Logroño y Haro), Salamanca, Toledo, Valencia, Valladolid y Zaragoza.

En relación a su creación<sup>3</sup> la entidad fue fundada por George Williams en Londres en el año 1844. Su origen se debe a que desde principios del siglo XIX, el desarrollo de la industria europea tuvo como consecuencia la inmigración de familias y jóvenes a zonas industriales. Esta inmigración masiva ocasionó una concentración en las grandes ciudades y de forma especial en Inglaterra. Como resultado, millares de jóvenes reaccionaron agrupándose para defender sus derechos y expresar sus aspiraciones a una vida mejor.

En España, más concretamente en Madrid, nace en 1980 como respuesta a una serie de problemáticas de carácter juvenil y su objetivo básico es el desarrollo de la infancia y juventud más necesitadas. Vuelca sus esfuerzos en zonas y barrios periféricos donde existe una falta de equipamiento social y una necesidad de formar a los jóvenes en todas sus vertientes. La ocupación adecuada del tiempo libre en especial, a causa del desempleo juvenil, hace que YMCA España implante sus centros en barrios periféricos de las grandes ciudades.

---

<sup>3</sup> Origen de YMCA es establecido en su página web [www.ymca.es](http://www.ymca.es)

Haciendo énfasis en YMCA Zaragoza, fue fundada a finales de los 80 por tres personas fundadoras; con el paso de los años se ha ido ampliando el número de socios, compartiendo entre todos ellos las obligaciones.

El local se encuentra localizado en la calle Pedro Cerbuna, 2 y Corona de Aragón, 17. 50009.

Actualmente YMCA Zaragoza interviene con 130 familias de forma directa en niveles de atención baja, ayudas puntuales, ayudas en áreas económicas y problemas con el desarrollo personal.

La mayoría de los usuarios son familias inmigrantes cuyos problemas que agravan su situación de riesgo de pobreza o exclusión, en términos generales, se basan en tres principales ejes<sup>4</sup>;

#### Factores socio-económicos:

- Familias donde existe una carencia de ingresos económicos.
- Precariedad en el empleo o ausencia del mismo.
- Vivienda inadecuada, inestable o con malas condiciones de habitabilidad.

#### Factores familiares:

- Dificultades en la convivencia familiar.
- Mala organización económica y doméstica.
- Familias mono-parentales.

---

<sup>4</sup> Información extraída del informe descriptivo del programa de intervención socio-familiar elaborado por la entidad. Material que dispongo de mis prácticas académicas.

- Familias reconstituidas.
- Familias con miembros dependientes.

Factores relacionales:

- Dificultades de integración en el entorno.
- Desarraigo familiar.
- Falta de información o acceso a los recursos.
- Dependencia institucional.

Desde el programa de intervención socio familiar se trabaja para mejorar el bienestar y favorecer la integración social de tales familias en situación de riesgo y/o exclusión social. Se planifican acciones de cambio sobre las diferentes áreas de intervención (económica, laboral, vivienda, educación, salud, familia, relacional jurídico-legal y desarrollo personal) que influyen en el bienestar de dichas familias.

Además se ofrecen servicios en formación (prácticas no laborales, escuela de tiempo libre, formación ocupacional) en educación (curso de español para extranjeros y refuerzo educativo primaria/secundaria), en ocio y tiempo libre (centros de tiempo libre, campamentos residenciales, y colonias urbanas) en atención psicológica (atención psicoterapéutica personal y familiar) en vivienda (apoyo residencial para jóvenes entre 18-21 años y para familiar con hijos a cargo), en voluntariado (actividades que se llevan a cabo en la institución, además de poder ser efectuado en los ámbitos externos como son el Hospital Miguel Servet y el Hospital Clínico para área de psiquiatría y ocio infantil) y por último el banco de alimentos.

De igual forma establece proyectos que se llevan a cabo.

Uno de ellos es el proyecto "Suma y comparte". Consiste en un banco de ropa semi-nueva y en buenas condiciones que se les cede a familias que no tienen suficientes recursos económicos.

Dentro del área de cooperación internacional para el desarrollo existen tres proyectos<sup>5</sup>:

- Trabajar por los derechos de las mujeres de la provincia de Santo Domingo de los T'sáchilas- Ecuador.
- Reducir la vulnerabilidad siconutricional de niños y niñas menores de 5 años: Centro para el desarrollo integral de la infancia (Lima-Perú).
- Formación de capacidades hacia los jóvenes- emprendimientos comunicacionales en Santo Domingo de los T'sáchilas- Ecuador, vinculado a los derechos de las mujeres.

Y por último el proyecto para la cobertura de necesidades básicas para familias aragonesas en situación de necesidad.

Al igual que el programa de intervención socio familiar está el programa de empleo ofreciendo orientación laboral e intermediación laboral.

Para el funcionamiento de ambos programas las fuentes de financiación son subvenciones de la Administración Pública, aportaciones de fundaciones privadas, donaciones de personas colaboradoras y parte de las cuotas de participación de sus programas de campamentos e idiomas y otros servicios propios.

---

<sup>5</sup> Información disponible en la memoria 2013 de la entidad.

Y a modo de conclusión decir que las personas acuden a dicha organización no lucrativa para poder satisfacer sus necesidades, se caracterizan todas ellas por encontrarse en una situación de exclusión careciendo de medios necesarios para el día a día (alimentación, vivienda, empleo, etc.).

A consecuencia de ello, los menores se ven perjudicados por tal vulnerabilidad, puesto que sus padres, aun queriendo lo mejor para ellos, no puede proporcionarles los recursos precisos para su pleno desarrollo personal y social, muchos de los progenitores no saben abordar la educación de sus hijos porque tampoco tuvieron un entorno familiar adecuado en su infancia.

Un niño que nace en una situación de exclusión tiene un elevado porcentaje de posibilidades de encontrarse en la misma situación en su vida adulta.

Considerando lo establecido, YMCA pretende día a día mejorar las situaciones precarias de estos colectivos con la ayuda del equipo profesional en sus praxis profesionales en una línea de solidaridad y compromiso.

## METODOLOGÍA

La metodología tiene como utilidad permitir conocer la realidad hacia el enfoque del diseño de este proyecto de mediación con el fin de ser lo más eficaz y conciso posible.

Por lo tanto he utilizado para su elaboración el contenido obtenido tras las entrevistas realizadas a las familias participes del programa de intervención socio-familiar YMCA mientras realizaba mis prácticas académicas así como el trato directo con dichas familias, la observación participante diaria durante mi actual jornada laboral en el programa refuerzo educativo primaria y a su vez, todo ello es apoyado por un análisis bibliográfico que me ha servido de gran ayuda.

Me permito ampliar este apartado detallando cada una de las herramientas de metodología cualitativa que he seguido en el desarrollo del proyecto.

*Entrevista:* es un método de investigación científica que utiliza un proceso de comunicación verbal con la interacción de personas basándose en preguntas y respuestas que permite recoger una serie de información en relación a una determinada finalidad, como es en este caso, la obtención de datos necesarios y relevantes en la educación de los menores y en la relación establecida entre los miembros de la unidad familiar.

Las entrevistas fueron personales con preguntas planteadas de tipo estructurada y de tipo abierta (sin guión) con el fin de orientar, aclarar, aspectos decisivos y significantes de cara al proyecto.

Las familias entrevistadas tuvieron la oportunidad de describir sus situaciones cotidianas en relación con los temas a tratar.

*Observación participante:* es una técnica importante para contrastar la información obtenida a partir de la teoría.

A través de la observación pude recoger los datos en el momento que se produjeron.

*Análisis bibliográfico:* Para la realización del proyecto me he inspirado en diversos autores que teorizan sobre la mediación centrándose en la resolución de problemas minimizándolos y buscando el acuerdo y el consenso.

Algunos de los autores referentes son Josep Redorta, Eduard Vinyamata Camp, José Luis Sarasola y Sara Cobb entre otros.

También debido a que los derechos en mediación están materializados en leyes he manejado una legislación conociendo la normativa vigente en este ámbito; la Ley de Mediación Familiar en Aragón y la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles es relevante mencionar que está pendiente de regular una ley estatal de mediación.

Igualmente he consultado páginas de internet, memorias, folletos y trípticos de la organización.

Esta lectura bibliográfica me aportó una visión más amplia del proceso de mediación brindándome nuevas ideas para su puesta en marcha.

## MARCO TEÓRICO

Para comenzar a concretar el marco teórico se quiere dejar claro lo que se va a establecer en él.

Se comienzan mencionando los efectos negativos observados en la entidad que condicionan la calidad de vida de los menores, seguidamente se analizan los conflictos generados en los niños/as, se determina el proceso de mediación citando autores que teorizan sobre el tema, sus ámbitos de actuación y se hace referencia a la Ley de Mediación Familiar en Aragón, también aparece explicado el rol de la persona mediadora y por último se relaciona la mediación con la profesión de trabajo social.

- Por un lado;

Durante mis prácticas académicas como trabajadora social en el área de intervención socio familiar en YMCA comenzaron a fluir mis sentimientos por propiciar un cambio acerca de la relaciones familiares y la educación de los menores conforme conocí las diferentes situaciones de las familias pero todas tenían en común una carencia en comunicación entre padres e hijos y de la misma manera con el centro educativo.

Cuando les preguntaba a los padres sobre la educación de sus hijos en cuanto a su implicación en el seguimiento diario de deberes, calificaciones y comportamiento en el aula, también si habían establecido un horario y sitio adecuado para el estudio de sus hijos, si acudían periódicamente a tutorías con el tutor del niño/a en el colegio, entre otros factores. Tuve conciencia de una muestra de desinterés general; por lo que se puede afirmar que los progenitores no revisaban la agenda escolar a sus hijos día a día, de manera

escasa establecían tutorías con el profesor y cuando acudían al colegio para hablar con el tutor no era por iniciativa propia si no llevados por la presión desde la entidad ya que se les sensibilizaba con la importancia del tema, tampoco los niños en el hogar familiar disponían de una sala adecuada para sus tareas académicas, solían estudiar y llevar a cabo sus deberes en zonas comunes como el salón donde el silencio no era respetado. Asimismo cuando el niño suspendía asignaturas no tomaban medidas al respecto.

Debido al tratarse de familias en situación de vulnerabilidad<sup>6</sup> por verse afectadas en su entorno varias áreas de las nombradas al principio, (económica, laboral, social...) influye perjudicialmente en el aprendizaje en la escuela del menor. A continuación establezco los factores que conllevan los efectos negativos.

Un factor es el tipo de nivel académico de los padres, poseían un nivel básico incluso en muchos casos carecían de él por lo que no podían ayudarles en sus deberes aunque quisieran por falta de un previo conocimiento o por un desconocimiento del idioma en las familias extranjeras.

Dan más importancia a problemáticas de carácter económico o laboral, que opino que la requieren pero sin dejar a un lado la educación de sus hijos la cual también precisa de importancia.

En cuanto a la vivienda, las familias poseen un nivel económico bajo, no pueden optar por una estabilidad económica ya que tienen más gastos que ingresos, por lo tanto, no tienen mucha elección a la hora de alquilar un piso ya que se guían según el precio del alquiler y en familias numerosas con más de cinco miembros utilizan el salón para dormir por no tener más espacio en los dormitorios por lo que no

---

<sup>6</sup> Entiendo por situación de vulnerabilidad, una situación de riesgo que sufren personas por darse en ella una ausencia de las necesidades básicas para la vida diaria en cuanto a la propia subsistencia como al desarrollo personal de las mismas y asimismo tampoco poseen unos recursos para poder abarcar tal situación, todo ello influye negativamente en el bienestar y calidad de vida de las personas afectadas.

pueden tener un espacio de estudio y en las unidades familiares donde los niños tenían habitación propia no la utilizaban como un hábitat de estudio sumándole el ruido y la falta de tranquilidad en el hogar a causa de hermanos pequeños.

Cuando los padres están divorciados y establecen una difícil relación entre ellos, surgen los problemas viéndose afectado el desarrollo vital de los menores, en su proceso de crecimiento siendo este más difícil; repercusiones en el ámbito educativo, tienden a ser más desobedientes, autoestima baja, se sienten menos protegidos, problemas emocionales, etc. Los divorcios son vividos traumáticamente por los hijos. Un ejemplo de ello es la convivencia forzada con uno de los padres cuya elección no es la que desea el niño o bien cuando el menor tiene que cambiar de colegio.

Adoptan un lenguaje incomprensible entre padres e hijos. Cuando uno de los progenitores le reniega a su hijo, quién oye algo que no le gusta oír, el menor tiende a aliarse con el otro, se refugia en el, quitándole importancia al asunto. Los diferentes puntos de vista entre ex marido y ex mujer percibidos por los hijos es un factor dominante a la hora de tomar decisiones ya que los menores eligen la posición en función a lo que más les conviene y en muchas ocasiones perjudica de manera indirecta en ellos, creyendo lo mejor en ese momento y pudiendo volverse en contra a la larga.

Si la intensidad del conflicto de los padres es muy alta, los hijos en su etapa adulta es posible que en sus relaciones sentimentales adopten las mismas conductas percibidas por ellos.

Los niños y niñas aprenden las formas de actuación que utilizan sus padres y son por las que se van a guiar cuando estén fuera de su hogar.

La repercusión que tiene una buena relación familiar es muy importante, porque los menores adoptan las mismas conductas que perciben por sus padres, si sus progenitores se comportan con respecto ellos lo harán de la misma manera, si les dan muestras de cariño ellos también serán cariñosos.

Otra causa son las cargas familiares debido a la incorporación de la mujer al mundo laboral, madres entregadas y trabajadoras que se someten diariamente a jornadas agotadoras y no saben si actúan bien o mal.

Estos factores unidos a la falta de preocupación por los padres conllevan efectos negativos en la educación de los pequeños.

- Y por otro lado;

Cuando terminé mis prácticas comencé a trabajar en el programa de refuerzo educativo de YMCA, en el que todavía continúo formando parte y mi estancia en él me permitió contrastar y verificar la información obtenida con anterioridad y a su vez asimilar nueva información día tras día que inmediatamente explicare.

Principalmente parece de importancia nombrar conceptos propios del programa de refuerzo educativo.

El programa se dirige a los niños pertenecientes de las familias participes del programa de intervención socio-familiar caracterizadas por presentar problemas sociales y carencias económicas. Los menores cursan estudios de primaria cuya edad oscila entre los seis y once años, precisan de apoyo extraescolar por desfase curricular. Las jornadas lectivas se establecen en horario de tarde, de lunes a jueves, durante el curso escolar.

El programa es llevado a cabo por seis monitores de apoyo escolar remunerados que dotan de herramientas y habilidades a los menores promoviendo un adecuado rendimiento en ellos. Dicha labor es reforzada por personal voluntario y prácticas.

Se ofrece a los menores unos espacios adecuados garantizando su aprendizaje y continuidad en el sistema educativo promoviendo una mejora académica asimismo se apoya a los padres en sus funciones educativas y socializadoras. A través del programa se favorecen las relaciones interpersonales ya que se educa en valores de convivencia.

En el servicio de refuerzo educativo se observa en los niños unas conductas disruptivas en el aula como por ejemplo; la falta de obediencia hacia los monitores, el incumplimiento de las normas de la clase (no comer chicle, no levantarse del sitio, no hablar, no elevar la voz etc.) las faltas de respeto hacia monitores e incluso entre los propios compañeros, (confrontación entre culturas, desigualdad de género), una asistencia irregular y un nivel académico bajo, en líneas generales. Surgen conflictos por la desigualdad.

Todo ello se agudiza con el tiempo a consecuencia de una pasividad mencionada con anterioridad por los padres y de no tomar unas alternativas de mejora.

Estos comportamientos inadecuados provocan un bajo rendimiento de trabajo y deteriora al aprendizaje escolar, es considerable paliar ante tal situación ya que la educación es un factor enriquecedor y no puede verse afectado en edades tan tempranas.

Por ello se pretende analizar los conflictos generados en el aula y posteriormente inculcar un proceso de mediación.

Como sostiene Ross en *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*, el conflicto se refiere a las formas complejas por las que las instituciones prácticas y normas de una sociedad producen un patrón de conflictividad. Esto lleva implícito las ideas culturalmente compartidas sobre los intereses, los modos de conseguirlos y sobre las respuestas a las acciones que se consideran como adecuadas para comprender la conducta conflictiva.

Josep Redorta menciona en su libro *Aprender a resolver conflictos* algunos procesos básicos de conflicto, extraigo el de Charles Darwin quien planteó que "el sujeto y el medio están en lucha constante, de la que resultan lentos procesos de adaptación al entorno y de diferenciación entre las especies". (Redorta, 2007 p.17-18)

El conflicto es inherente y necesario en las relaciones humanas es algo inevitable.

Todos hemos vivido algún conflicto y sabemos por experiencia qué es. Siguiendo en la línea de Redorta lo define como un problema, un enfado con alguien, una pelea, un disgusto, un caso ante el que no sabemos cómo actuar.

Una combinación entre el razonamiento y las emociones se puede hablar de desacuerdo, dificultad, enfado, duda, dilema, confusión, etc. Cuando se produce un conflicto, éste suele ser ocasionado por múltiples motivos y puede ser derivado de las características propias del desarrollo de estas edades: presentan egocentrismo, no dominan un nivel de autocontrol, manifiestan inestabilidad e inseguridad, reclaman atención del adulto, muestran su personalidad, temperamento y carácter, así como de su situación familiar: falta de afecto, inseguridad, adquisición de conductas inadecuadas, carencia de habilidades sociales, entre otras, y también derivadas por la propia aula debido a no haber marcado correctamente las rutinas, hábitos de estudio y a una organización inadecuada al trabajar en

compañía de compañeros ya que son diferentes entre ellos en sus necesidades, valores, actitudes, opiniones, creencias,... y surge el conflicto por percibir lo diferente como una amenaza.

Los menores se muestran impacientes unos con otros, se atacan las ideas aun antes de que estén expresadas, los argumentos se exponen con gran violencia verbal, los miembros se atacan unos a otros de manera sutil.

Suponer que la realidad es única y que se corresponde con la lectura que se hace de ella es la causa de muchos conflictos, que se resolverían reconociendo que nuestra percepción es limitada, que tal vez no se tiene toda la verdad de una situación, o mejor aún aprendiendo desde pequeños que tal verdad es inseparable de lo que todas personas en un grupo pueden aportar.

El problema no es la presencia de conflictos si no lo que se hace cuando aparecen, la respuesta que se le da.

“Un conflicto es algo complejo de lo que tenemos experiencia pero que no entendemos bien”(Redorta, 2007).

Los conflictos se establecen en tres niveles según distingue Josep Redorta.

- Intra-personal: conflicto personal y que a veces lo es porque la persona lo vive así.
- Interpersonal: afecta a la propia persona y a un segundo individuo.
- Inter-grupal: enfrenta a uno o más grupos de personas.

A continuación se determinan los **conflictos originados** por los menores en el programa.

Día tras día surgen nuevas problemáticas de conducta o se repiten las mismas que en algún momento han aparecido con anterioridad.

Frecuentemente se presencian conflictos entre hermanos ocasionados por el roce que conlleva pasar tanto tiempo juntos, por la diferencia de edad, por llamar la atención o por una falta de educación. En las discusiones emergen graves faltas de respeto, dando lugar a una violencia verbal y física entre los hermanos.

Un ejemplo de ello es el testimonio de un menor de once años hacia su hermana pequeña de nueve años "Le pegare cuando lleguemos a casa por ser tonta" lo que origino tal aberración fue un estado de alteración por falta de paciencia e incomprensión mientras le ayudaba a su hermana a realizar sus deberes, se puso muy nervioso ya que ella no entendía un ejercicio (la menor requiere un mayor tiempo para entender los conceptos en comparación con los niños de su misma edad). Habitualmente está muy pendiente de los aspectos negativos (no hacer los deberes, no informar a los monitores de sus exámenes, suspender exámenes...) que aborda su hermana para decírselo a sus padres y que sea castiga.

Otras problemáticas entre hermanos es la inexistencia de ayuda, se oponen a ofrecer apoyo a sus hermanos en situaciones difíciles a nivel emocional, educativo y social mantienen respuestas tales como "Se lo merece", "él/ella sabrá lo que ha hecho" o "cuando lleguemos a casa se lo diré a mamá/papá".

De igual modo y todos los días se establecen conflictos entre compañeros, los motivos que los originan son: insultar cuando les apetece, mantener juicios erróneos sobre el otro, no dejar su material cuando algún compañero lo demanda porque no lo tiene, compartir el

material del aula, robar o romper material escolar, ocupar el sitio que no le pertenece al niño/a, entre otros.

Cuando llevan a cabo alguna de estas conductas no reconocen sus errores, no piensan que una parte de la responsabilidad del conflicto es suya, el conflicto es compartido y tras un periodo de tiempo y no en todos los casos recapacitan ante sus actos influenciado ocasionalmente por la presión y miedo ante el castigo que se les impone a posteriori por las monitoras con el fin de aprender y no volver a cometer tal comportamiento negativo.

Muchos de ellos piensan que la mejor manera de resolver un conflicto es recurriendo a la violencia, piensa conseguir las cosas que desean a través de la violencia "Si me insultan les pego" "Si me pegan les pego yo". Se sienten atacados y sienten que les están haciendo daño y se defienden atacando.

Además de lo mencionado, no tienen respeto hacia los monitores, ya que hacen lo que quieren, no obedecen, contestan con malos modales, insultan, mienten, se burlan, en definitiva, no se dan cuenta de las repercusiones de sus actuaciones por lo que no les genera una motivación para cambiar tales actitudes inadecuadas y se da una reducción de alternativas por su parte.

Es necesario abordar los conflictos sin tener la necesidad de eliminar las diferencias si no utilizarlas para clarificar la comprensión del otro y de la relación, considerar las ideas y posibilidades que los niños no han tenido en cuenta y ver si hay aspectos de la relación sobre los cuales se puede trabajar con efectividad para mejorarla así, se generan vías de comunicación y entendimiento para poder llegar a acuerdos mutuos satisfactorios para todos.

Definitivamente, se precisa imponer el cambio ante estas situaciones de estrés y tensión generada en el ambiente para mejorar el clima del aula, fomentar una escucha activa, una cultura de paz y no

violencia, comprensión, mejorar las relaciones entre iguales utilizando habilidades de empatía, comunicación y diálogo, es decir, aprender unas técnicas de resolución de conflictos sin tener que acudir a la violencia. Vivir el encuentro con lo diferente, sin recurrir a la violencia, agresión o autodestrucción.

Situando el proyecto en la realidad ante los comportamientos conflictivos observados y una máxima preocupación por mi parte en relación a ello, llegué a la conclusión de que sería necesario un proyecto de mediación, un método eficaz para prevenir tales conflictos y resolverlos para conseguir una satisfacción de necesidades puesto que estas conductas impiden el normal desarrollo de la enseñanza y afectan gravemente a las relaciones interpersonales de los menores.

Una herramienta que sirva para educar en términos de valores y de paz acorde con la filosofía de YMCA, cuya entidad se basa en términos de respeto, armonía, tolerancia, solidaridad y justicia social.

A través de la mediación se pretenderá conseguir transmitir a los niños y niñas unos valores y actitudes que experimenten, vivencien, interioricen y reflexionen sobre el conocimiento de la otra persona, sobre las relaciones sociales, la escucha, la cooperación, el respeto, el saber defender sus ideas, que piensen sobre el conflicto, diseñar estrategias en consenso y conseguir lo que necesitan siempre respetando los principios y valores de las otras personas.

El desafío de la mediación es, en definitiva, proponer a las partes la oportunidad de aclarar sus propias necesidades y sus valores, los elementos que les provocan insatisfacción y los que les aportan satisfacción.

Seguidamente se explica el **concepto de mediación** para situar el tema en un contexto.

En la década anterior la mediación se desconocía y por el contrario, en la actualidad tiene un protagonismo relevante junto con la resolución de conflictos propiciando el cambio social y personal.

Tiene su origen en los Estados Unidos, en la segunda mitad de los años setenta y se extendió rápidamente por los distintos países de su entorno, dado los buenos resultados que acompañaban su uso.

En Europa la mediación como sistema de resolución de conflictos ha sido reconocida por el Comité de Ministros del Consejo de Europa, en su Recomendación de 21 de Enero de 1998 y la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo. En España, como respuesta a las situaciones de conflicto y ruptura familiar existe ya en diversas Comunidades Autónomas que han regulado e implantado dentro del ámbito de sus respectivos territorios este instrumento. Son pioneras la Comunidad Valenciana y la Comunidad de Cataluña en materia de mediación familiar y Galicia, Canarias y Castilla-La Mancha en esta última década han aprobado Leyes de Mediación Familiar.

Se considera de interés mencionar la **Ley de Mediación Familiar en Aragón**<sup>7</sup> que regula la mediación familiar como procedimiento de resolución extrajudicial de los conflictos que se plantean en el ámbito familiar derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja como de cualquier otra problemática de carácter familiar, en nuestra Comunidad Autónoma.

La presente Ley hace mención en su capítulo I al objeto y concepto de la mediación familiar, entendida tal mediación como un servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del

---

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/boe/dias/2011/05/14/pdfs/BOE-A-2011-8402.pdf>

derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.

Cabe señalar siguiendo el artículo 3 el ámbito de aplicación de la mediación que será llevada a cabo por mediadores que el Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de familia asigne.

En su capítulo II establece los fundamentos del proceso de mediación familiar (voluntariedad de las partes, la igualdad, confidencialidad, etc.) Asimismo menciona, los requisitos de titulación, formación y experiencia, derechos y deberes que debe cumplir el mediador familiar.

En el capítulo III alude al procedimiento de la mediación familiar y funciones del mediador.

Y por último en su capítulo IV indica las competencias y la organización administrativa. En este apartado determina que el Departamento del Gobierno de Aragón es el responsable del servicio aunque algunas funciones corresponden al Departamento que tenga a cargo la Administración de Justicia.

Además añade que los profesionales que ejerzan la labor de mediación familiar serán los que estén inscritos en el Registro de Mediadores Familiares.

Y el coste del servicio puede ser gratuito (en los casos que el Departamento del Gobierno de Aragón lo decida o en los supuestos que la Administración Judicial ha decidido iniciar el servicio) o aportando una cantidad económica según las tarifas indicadas.

Del misma manera es relevante señalar la ley 2/2010, de 26 de mayo de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres, por referirse al derecho de familiar y a la mediación familiar como instrumento para favorecer el acuerdo entre los progenitores, evitar la litigiosidad en las rupturas y fomentar el ejercicio consensuado de las responsabilidades parentales tras la ruptura.

Para terminar con este apartado, exponer que la mediación familiar es un servicio social especializado que desarrolla las posibilidades de actuación de las personas favoreciendo el diálogo, el acercamiento, y la comprensión, para llegar a soluciones pactadas por las partes por vía judicial.

El primer servicio de mediación familiar en España es el Servicio de Mediación a la Familia de Donosti (País Vasco) en 1988.

En el ámbito educativo los primeros cursos de resolución de conflictos que introdujeron la mediación tuvieron lugar en Nueva York en 1972, a través de "The children's Project for Friends", un programa que ha formado a miles de maestros y profesores y ha contribuido a implantar y desarrollar concepciones pragmáticas sobre la paz y la transformación de los conflictos. (Redorta, 2007)

Eduard Vinyamata Camp en su obra "Aprender mediación" recoge el concepto de mediación definido por Karen Grover, James W. Grosch y Paul V.Olczak en el libro "La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores".

*"Mediación es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver la disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quien utiliza diversas técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto. Este acuerdo es con frecuencia un contrato mutuamente negociado, de obligatoriedad jurídica entre los contendientes. La palabra "ayuda" es importante en este contexto. Se supone que los mediadores no fuerzan ni imponen la resolución. En lugar de ello, un mediador capacita a los contendientes para llegar a su propio acuerdo sobre el modo de resolución del conflicto, propiciando la discusión cara a cara, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas."* (Camp, 2003, p.20)

Hay que conocer primero las causas que explican las actitudes y comportamientos en el conflicto, cómo y en que ámbito se generan después saber quién va a solucionarlo, ¿Un mediador o los protagonistas del conflicto? Pues bien lo resolverán ambas partes a través del diálogo y el entendimiento en las ocasiones que sea viable.

No todos los conflictos son mediables. Para la mediación es necesaria la aceptación libre y voluntaria por parte de los implicados de la intervención de un mediador y del mediador en sí mismo y una participación directa y voluntaria de las personas en conflicto.

Destacar que "la mediación no tiene únicamente el objetivo de resolver conflictos, sino también es útil en su prevención y de la mejora de relaciones (...)" (Camp, 2003 P.42).

Cada vez aumenta el crecimiento en la demanda de mediadores para el abordaje de conflictos y por consiguiente se desarrolla en una amplitud de ámbitos tales como laboral, penal, sanitario, comunitario, familiar, educativo, intercultural, entre otros.

Se considera de interés desarrollar en qué consisten los tres últimos **ámbitos de mediación** nombrados por ser característicos de las personas beneficiarias de este proyecto.

➤ Mediación familiar

Subyacen conflictos en el núcleo familiar a causa de factores como la transformación de la familia, ausencia del rol paterno, el divorcio, y la negativa relación entre hermanos tales circunstancias han conllevado a recurrir a la mediación como una alternativa para gestionar los conflictos de forma responsable ya que desde su propio núcleo no pueden resolverlos.

La transformación de la familia ha consistido en pasar de una familia modelo a los nuevos modelos de familia; los matrimonios duran cada vez menos y aumentan los conflictos familiares lo cual afecta a los menores del hogar a la hora de conciliar la parentalidad.

Los conflictos entre padres e hijos han existido siempre. En las últimas décadas se han ido incrementando hasta el punto en que los padres no saben qué hacer con sus hijos y reclaman ayuda en este tema añadiendo a ello el aumento de rupturas.

Los niños se sienten incomprendidos. Se provoca el conflicto por una mala o falta de comunicación debido a que los hijos ya no escuchan a los padres, por lo que dos generaciones distintas buscan un entendimiento mediante el consenso con ayuda de un mediador. Para paliar los problemas hay que negociar con las familias y los menores las funciones parentales que demandan las necesidades de los hijos, la participación de ambos padres en la crianza sin excluir a un progenitor de ella.

Son las relaciones familiares las que inciden en el estilo de vida del menor, porque se afirma el papel significativo de la familia y la importancia de la comunicación familiar para construir un contexto

favorable donde los padres acuerden pactos en vez de discusiones continuadas para ganarse la confianza de sus hijos y no permitir perder la relación y el contacto con ninguno de sus progenitores lo que con el tiempo les ayuda a ver mejor la situación ya que depende de cómo han afrontado los padres la ruptura.

La mediación entre padres e hijos será entendida como una medida alternativa cuyo propósito es solucionar las problemáticas dentro de la unidad familiar, desde un marco de cooperación y legitimación de las dos partes en conflicto que facilite la comprensión del otro, la aceptación de las diferencias entre ellos no como algo a eliminar, si no como base de entendimiento del por qué de las acciones de cada uno.<sup>8</sup>

La mediación familiar y la mediación educativa son complementarias porque la familia influye en el desarrollo escolar, actualmente en las unidades familiares los vínculos entre los miembros se debilitan y ante ello muchos padres han pasado sus responsabilidades ante la

---

<sup>8</sup> (2002). *Revista de trabajo y acción social*, nº27 , 67-94.

Barrera, E., Sarasola, J. L., & Malagón, J. L. (2010). *Mediación: Elaboración de proyectos*. Madrid: Tecnos.

Camp, E. V. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

García, L. &. (2010). *La familia dialoga, llega a acuerdos: la mediación familiar*. Dirección General de familia, Comunidad de Madrid.

Muñoz, Y., & Ramos, M. E. (2010). *Mediación: Escuelas, herramientas, técnicas*. Bilbao: Fundación Gizagune.

Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.

Richmond, M. E. (1995). *El Caso Social Individual*. Madrid: TALASA.

Roure, N. (1992). *De la idea al proyecto*. Madrid: Impresos y Revistas, S.A.(IMPRESA).

Ulla, L., & Giomi, C. (2006). *Guía para la Elaboración de Proyectos Sociales*. Buenos Aires: ESPACIO.

educación de sus hijos directamente al colegio. Mediante esta herramienta se sensibiliza en que los padres asuman su rol paterno.

Situaciones que ocurren en el día a día en los colegios en los casos de padres divorciados.

A la hora de la salida, muchos profesores no saben a quién corresponde ir a buscar al niño si a su padre o a su madre; o bien, un día que había excursión un niño no pudo asistir debido a que el padre no sabía de la existencia de la actividad ya que su ex pareja, madre del niño, no le había informado dándole la nota informativa y el padre le llevo al colegio pensando que había clase normal.

Una medida que se podría llevar a cabo y facilitaría todo ello, sería por ejemplo, que a la hora de realizar la matrícula aportaran el papel de la custodia del menor.

#### ➤ Mediación educativa

En nuestra sociedad los insultos contra los profesores, la pérdida de respeto y de autoridad está en auge en los establecimientos educativos cuyos protagonistas son los propios alumnos asimismo aparecen contra compañeros. Tal problemática escolar ocasiona daños negativamente en el propio alumnado viéndose afectado su propia persona y su nivel académico dando lugar al fracaso escolar o absentismo.

La mediación ocupa un papel importante en este contexto, como método más efectivo para crear la solución en el colegio por ser un lugar donde se debe educar en valores y principios comunes para todos los niños/as basados en la paz, respeto y tolerancia y no se debe permitir estas situaciones, para ello el mediador debe propiciar una cultura mediadora contribuyendo a mejorar un clima escolar adecuado dotando al alumnado de habilidades sociales (empatía,

escucha activa, diálogo, comprensión,...) para que obtengan un conocimiento acerca de solucionar los conflictos y prevenirlos.

A su vez la mediación en este contexto centra su atención en mejorar las relaciones interpersonales abordar los aspectos negativos y destructivos de las disputas transformándolos en oportunidades de aprendizaje que les sirva para evitar los enfrentamientos y reparar las relaciones que han sido perjudicadas o rotas y lograr una sociedad más justa.

Además la mediación educativa será utilizada para trabajar con los padres haciendo referencia a los deberes que tienen que asumir en este ámbito por los motivos ya nombrados con anterioridad ayudando a las familias a defender los intereses comunes por encima de los individuales.

Todo ello se observa de la misma manera en el espacio dedicado para el programa de refuerzo educativo de YMCA.

A su vez la mediación educativa también va unida a la mediación intercultural ya que en el ámbito escolar ocurren dificultades por desentendimiento cultural y situaciones de inferioridad a causa de una discriminación entre culturas.

#### ➤ Mediación intercultural

Se precisa de su ayuda cuando existe en un contexto una confrontación de culturas y a veces conflictos en las relaciones de personas con diversas costumbres, religiones, valores, etc. Surgen los estereotipos, prejuicios y discriminaciones que impiden mantener unas relaciones sociales satisfactorias separando a las personas.

A través de la intervención social con personas inmigrantes se pretende que ambas partes se entiendan, con el apoyo de una

persona mediadora quién debe conocer en profundidad la cultura de las partes implicadas, fomentar una cohesión social, potenciar una integración, un reconocimiento de la otra persona, un respeto hacia la igualdad, en definitiva, trabajar para crear la convivencia intercultural teniendo en cuenta los aspectos positivos y propios de la vida de cada persona.

Mediación como forma de entender las relaciones humanas.

Una vez justificada la información se puede afirmar que las tres clases de mediación nombradas están relacionadas entre sí, todas ellas repercuten en los menores de YMCA tras las dificultades encontradas con el fin de poder ser abordadas a través de la mediación familiar, escolar e intercultural, por lo que se ha incidido en el trabajo explicándolas brevemente de manera concisa.

Es importante señalar que existen más ámbitos en los que se proyecta la técnica de mediación como son en el contexto jurídico-penal, laboral, sanitario, comunitario, entre otros.



## **Papel del mediador**

El mediador definido como una tercera persona que lleva a cabo la mediación, sin asumir en ningún caso el protagonismo, no tiene autoridad ni poder, su postura es neutral, tampoco juzga ni sanciona las actitudes y comportamientos de los implicados en el conflicto.

Entre sus funciones se encuentran:

- Explicar el proceso de mediación.
- Introducir el diálogo y una comunicación fluida entre las partes.
- Reducir la tensión.
- Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos.
- Escuchar para promover la reflexión.
- Generar confianza.
- Estimular la solidaridad.
- Facilitar la escritura de los acuerdos.
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función resulte insuficiente o inadecuada.

## **Mediación y trabajo social**

Mediación en trabajo social se inició en la segunda mitad de los años setenta en Europa, pero fue sobre todo en la década de los ochenta, cuando la mediación pasó a formar parte de las acciones de los trabajadores sociales. (Neves, 2001).

La mediación y el trabajo social están interrelacionados. Los estudios de trabajo social son idóneos para el ejercicio de la mediación por contener conocimientos fundamentales del mediador. Asimismo en el campo de trabajo social aparecen situaciones conflictivas presentes en la sociedad, está en contacto con las personas quienes en algún momento entran en conflicto y necesitan de una tercera persona neutral por lo que la acción mediadora es utilizada por estos profesionales como una herramienta imprescindible para la intervención social en sus actividades profesionales actuando desde diferentes perspectivas.

Tales trabajadores sociales deben haber estado formados sobre técnicas de resolución de conflictos y ser parciales y neutrales, será un intermediario entre las partes y busca alternativas ante los problemas sociales; características del rol de mediador.

La mediación entendida como un nuevo espacio de intervención para el trabajo social donde los propios usuarios sean los protagonistas de sus vidas para solucionar sus problemas sociales y el profesional de trabajo social facilitara procesos comunicacionales entre la persuasión y negociación fomentando la paz. A través de la mediación se potencia el papel profesional de los trabajadores sociales.

Y para finalizar hacer referencia a la trayectoria histórica del trabajo social que sitúa a los profesionales en un perfil idóneo para poder ejercer la mediación según lo indican las leyes de mediación en España según lo afirma M<sup>o</sup> Pilar Munuera Gómez en Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación. El trabajo social es una de las disciplinas que más está desarrollando este campo de la mediación. En el ámbito de la mediación familiar es donde se ubican la gran mayoría de los trabajadores sociales en nuestro país que se especializan en este contexto.

## OBJETIVOS

A partir de lo anteriormente establecido se extrae la idea de que con este proyecto se contempla efectuar un programa de mediación con el objetivo de prevenir, disminuir y eliminar las causas que inciden en las disputas de los menores participantes del programa refuerzo educativo de primaria cuyos factores están vinculados a la mediación familiar, educativa e intercultural y los objetivos que se pretenden lograr son los que a continuación establezco.

Los objetivos que me he planteado son:

Objetivo general:

- Paliar y reducir los conflictos ocasionados por los niños en la entidad a través de la mediación.

Objetivos específicos:

- Sensibilizar a las familias para que actúen ante la importancia que tiene una implicación en la vida académica y en las conductas violentas de sus hijos.
- Fomentar un clima agradable en el programa de refuerzo educativo y en la unidad familiar reforzando los vínculos que les unen.
- Desarrollar habilidades sociales y de convivencia dentro de la entidad y fuera de ella.
- Evitar que en la adolescencia las conductas desviadas sean más graves y problemáticas.
- Favorecer el rendimiento escolar.
- Generar un bienestar.

En concordancia a lo desarrollado en los apartados anteriores, especialmente quiero establecer un espacio de mediación dirigido a los menores participantes del programa refuerzo educativo primaria en YMCA, como principio básico la protección del interés del menor, con el propósito de que cambien la percepción sobre los problemas que están viviendo para afrontar la situación, utilizando adecuados procedimientos que les permitan establecer mejores relaciones con quienes se rodean en sus vidas y dotarles de herramientas para prevenir posibles conflictos.

Asimismo el servicio de mediación irá destinado a sus propias familias ya que directamente influyen en las conductas de sus hijos o están implicadas en el conflicto.

La finalidad de las acciones que se realizarán en el servicio estará encaminada a resolver una carencia a la hora de afrontar las problemáticas emergentes en las relaciones interpersonales, propiciando el cambio para una mejora de la realidad mirando hacia el futuro para intentar progresar a través de la mediación en el bienestar de estas familias.

El servicio podrá ampliarse en un futuro a los adolescentes que asisten al mismo programa de refuerzo educativo de secundaria.

Este servicio se situará dentro del programa de intervención socio-familiar.

Con este proyecto de mediación se pretende presentar una oportunidad diferente de afrontar los problemas ofreciendo un espacio donde la comunicación fluya, en el que las familias puedan expresarse libremente comentando lo que les preocupa, sintiendo y emocionándose para poder buscar y encontrar soluciones y tomar decisiones bajo la responsabilidad de ellas, de manera pacífica a través del diálogo, el respeto, la comprensión y la escucha activa. La

mediación será implantada en el ámbito familiar, educativo e intercultural.

Las familias beneficiarias del servicio recurrirán a él por verse incapaces, en un momento concreto, de encontrar la solución a un desacuerdo y para que su situación no empeore necesitarán la ayuda de una tercera persona para llegar a acuerdos.

Querrán utilizar la mediación como un punto de apoyo referente y presente en cualquier momento de su vida ya que aporta ventajas en sus relaciones para que estas sean satisfactorias unidas a una capacidad de empatía y de sociabilidad tanto en su infancia como en su adultez. La mediación favorecerá la gestión de todas las posibles dificultades en un futuro en cualquier tipo de relación; familiar, de amistad, en el colegio, en el barrio...

Además que el servicio se realice en la entidad es un factor muy positivo puesto que las familias ya conocen la institución y al equipo profesional que forma parte de la misma encargados del servicio. Estas variables les proveerán una tranquilidad, seguridad y confianza a la hora de tomar la decisión de iniciar el proceso de mediación.

En los casos de las familias nuevas que formen parte del programa de intervención socio familiar se les asigna un profesional de referencia con quien crearán un clima de confianza y a posteriori no les supondrá un problema.

## DISEÑO DEL PROYECTO

Un **servicio de mediación** es un lugar donde poder abordar los conflictos desde una alternativa extrajudicial demandada por personas que por sí mismas tienen dificultades para resolver un conflicto y tomar decisiones al respecto. Para lograrlo necesitan la ayuda de una tercera persona neutral e imparcial quien posee conocimientos para conseguir que los participantes en el proceso de mediación puedan trabajar juntos llegando a acuerdos en temas en los que es necesario negociar.

### **Primeros pasos hacia la mediación**

Como todo proceso la mediación establece unas fases, las cuales guían su progreso, parece acertado desarrollarlas a continuación teniendo como referencia las determinadas por la Fundación Gizagune en su documento Mediación: Escuelas, herramientas, técnicas.<sup>9</sup>

#### ➤ *Pre mediación*

Al principio es importante que las personas implicadas comenten su situación y el motivo que les ha impulsado a solicitar tal ayuda así como lo que esperan de ella. Todo ello le permite al mediador saber si el conflicto es mediable o no para después citar a las personas a una primera sesión donde les explica y resuelve dudas acerca de cómo es el proceso (número y duración de las sesiones, periodicidad, etc), qué principios lo rigen, sus metas y su propio papel, haciendo referencia a

---

<sup>9</sup> Contenido elaborado a partir del documento desarrollado por la Fundación Gizagune que puede ser descargado en la página web [http://luisvilas.org/?page\\_id=676](http://luisvilas.org/?page_id=676).

sus principios fundamentales<sup>10</sup>. También decidirá si se pueden llevar las sesiones de manera conjunta o por separado y poco a poco generar el encuentro entre las partes.

Desde el primer contacto entre las personas implicadas y el mediador/a tendrá que crear un vínculo de confianza sin perder la neutralidad expresará la información en un tono agradable y con un lenguaje cercano.

Por lo tanto, si finalmente las partes están de acuerdo en iniciar el proceso y a aceptar al mediador (denominado acuerdo 0), se pone en marcha. Si no es así, siempre se podrá retomarlo en otro momento.

En el caso que solo una persona solicita la ayuda, el mediador se pondrá en contacto con la otra parte para ofrecerle el servicio.

➤ *Encuadre*

La persona mediadora explicará detalladamente en que va a consistir el proceso de mediación, las normas básicas y el papel que desempeñará.

Por un lado, en cuanto al lugar donde se va a llevar a cabo tendrá las siguientes características:

Espacio físico informal, cómodo donde los implicados se encuentren relajados, tranquilos. Se debe evitar que se sienten uno en frente del otro y las interrupciones durante la sesión.

Y por otro lado, la duración de las sesiones será de hora y media ya que una hora resulta escasa y tras pasar dos horas es más difícil prestar atención.

---

<sup>10</sup> Voluntariedad, igualdad, confidencialidad, transparencia, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, carácter personalísimo y buena fe.

El número de sesiones se aproxima a ocho pudiendo variar según los casos y se llevaran a cabo semanalmente o cada dos semanas para no perder la continuidad del procedimiento.

➤ *Cuéntame*

Como primer objetivo en esta fase será el que lleven a cabo las partes, ya que contarán su historia del conflicto tal y como la viven ellos, explicarán las razones por las cuales adoptan las actitudes y comportamientos negativos. De este modo se evitará la tendencia a la confrontación (se deberá tener conciencia de que se partirá desde un nivel elevado de enfrentamiento) y se fomentará paulativamente la cooperación, factor imprescindible para la toma de decisiones.

Una vez obtenida la información el mediador conoce de qué manera ha evolucionado el conflicto, su origen, quienes son las personas a las que afecta y él porque no pueden resolver el conflicto por ellas mismas, seguidamente realizará la valoración de la situación y planificará la intervención que llevara a cabo con los participantes.

Cuando haya surgido una colaboración entre los participantes el mediador propiciará el diálogo entre las partes como un espacio positivo para favorecer la escucha activa ante la información que la otra persona dice, ponerse en el lugar del otro, comprender que existen diferentes puntos de vista, la verdad de la otra parte y entender el conflicto como algo natural en las relaciones personales y sociales de los individuos aparte de servir de ayuda para reforzar y fortalecer las relaciones deterioradas.

Cabe destacar que durante el proceso se originarán impedimentos en la colaboración de los participantes que el mediador ayudará a evitarlos. Algunas de las dificultades que aparecerán pueden ser sentimientos fuertes de ira y enfado, la creación de estereotipos cuyas

ideas fijas acerca de la otra persona no permiten conocerla tal y como es. Para seguir adelante con la intervención hay que superar estos obstáculos (desahogarse sin hacer daño y aclarando los mal entendidos compartiendo la información).

En este procedimiento se tratará de compartir las visiones que cada participante tiene sobre los diversos asuntos que se van a abordar. Es necesario que se identifiquen los temas a tratar pero sin incidir demasiado en ellos hasta que las personas implicadas no estén preparadas.

Las decisiones las tomarán las partes, porque ellas son las protagonistas, estas negociaciones se darán en el momento que hayan reconocido la existencia de la disputa, hayan decidido solucionarla mutuamente y por lo tanto se comprometerán a resolverla.

➤ *Situarse*

Cuando las partes han transformado sus respectivas visiones del problema, este será el momento en el que expresen sus soluciones, junto al mediador buscarán los recursos eficaces en función de los interés comunes para que se produzcan cambios que faciliten el camino hacia el acuerdo.

En el momento que los temas se hayan identificado los protagonistas decidirán en qué orden van a dialogar y que temas se quieren resolver. En ocasiones se comenzará por los más sencillos siendo más útil pero en otras se llevará a cabo los más urgentes en primer lugar.

Entonces la persona mediadora potenciará en los participantes los aspectos más positivos de su relación evitando los dolorosos mediante la empatía, también ayudará a que los sentimientos, emociones y necesidades se exterioricen para conseguir unas alternativas viables.

➤ *Proponer*

Hacia la consecución de unas respuestas comunes será preciso que los participantes piensen en sus objetivos propios y escuchen los de la otra persona, razonen en cómo pueden ayudarla y que lleguen a un pacto para el apoyo entre ambos, finalmente tendrán que llevar a cabo una reflexión.

La continuidad del proceso requiere que los obstáculos nombrados anteriormente no aparezcan en esta fase ya que impedirían la capacidad de comunicarse, negociar y decidir sobre sus asuntos.

El mediador establecerá unas reglas encaminadas a una comunicación efectiva, ordenada y equilibrada en la que todas las personas tengan las mismas oportunidades para el diálogo, se proclamará la igualdad de tal forma que nadie hablará demasiado tiempo evitando que el otro deje de escuchar y piense en que contestará.

Cuando las circunstancias lo requieran se detendrán actitudes de autoridad (amenazas) y el lenguaje verbal violento (insultos, descalificaciones) utilizado por las partes.

Otra norma determinada será la escucha activa, cuando alguien habla se le deberá escuchar sin interrumpirle.

Para evitar las discusiones en esta fase del proceso la persona mediadora les pedirá que solamente hablen con él.

➤ *Preacuerdo*

Se valorarán las propuestas de mejora, deberán haber sido formuladas por todos los implicados, ser realistas y viables y por supuesto que respondan a intereses comunes.

➤ *Acuerdo y cierre*

Penúltima etapa, ya se está más cerca de llegar al objetivo principal. Para terminar de conseguirlo se tendrá que redactar el acuerdo con las propuestas que en la etapa anterior (preacuerdo) han sido planteadas con el fin de zanjar las cuestiones del conflicto. Para que el acuerdo sea admisible y duradero ha de ser factible teniendo presente las dificultades que se podrán originar en el cumplimiento de los compromisos, redactado de manera clara y concisa y que se asignen propuestas en las que todas las personas implicadas tendrán que comprometerse a algo.

Finalmente el mediador facilitará una copia a cada uno de los implicados.

➤ *Seguimiento*

Se llevará a cabo un seguimiento cuando hayan pasado seis meses aproximadamente desde que se realiza el acuerdo con el propósito de conocer si se han cumplido los compromisos acordados.

Cabe la posibilidad que no se resuelvan todos, en este instante el mediador les hará saber a los participantes que pueden volver a reunirse con él para retomar los asuntos que no han sido logrados satisfactoriamente si ellos se niegan se dará por finalizado el proceso asimismo las circunstancias por las que también se concluirá el proceso de mediación serían:

- Cuando las partes hayan mantenido los acuerdos.
- En el momento que alguna de las partes decide no continuar.

## ESCUELAS DE MEDIACIÓN

Coincido con la opinión de Weber quién afirma que el conflicto no puede excluirse de la vida social, cada individuo impone la voluntad a pesar de la resistencia de los demás.

Por lo que desde siempre en la sociedad han existido los conflictos, a finales de los años 60 principios de los 70 se puso en marcha las alternativas de resolución de conflictos (ADR) ante la presencia de disputas, con mayor auge la gestión de los conflictos y la mediación.

En el contexto de la mediación, tal alternativa ha sido desarrollada de forma diferente en tres escuelas; modelo Harvard, modelo Circular Narrativo y modelo Transformativo.

**Modelo Harvard** se trata de una mediación por intereses vinculada a un contexto empresarial y del derecho sin formular cambios en las relaciones. Dicha mediación se compone de siete elementos: relación, comunicación, intereses (de procedimiento, sustanciales y psicológicos) opciones, legitimidad, alternativas y compromisos.

Este modelo de escuela se centra en los intereses y no en las posiciones de los participantes, quienes van a generar acuerdos para que todos ellos ganen. Cuando no hay un acuerdo se valoran las alternativas, la técnica MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado) es utilizada por el mediador cuando las partes se bloquean e intenta eliminar la incomunicación, apoyando todos los elementos positivos para un diálogo efectivo propiciando una buena relación. También se comprueban si las soluciones son legítimas o no para posteriormente comprometerse las personas participes al cumplimiento de las opciones aceptadas que forman el acuerdo.

El Modelo Harvard impone a las partes que han de tener presentes estas características para el inicio del proceso.

El mediador prepara el proceso revisando y estudiando el caso, después explica el proceso de mediación junto a sus etapas y marca los tiempos si se considera preciso.

El proceso se estructura de la siguiente manera:

- Sesiones conjuntas
- Sesiones individuales
- Sesiones conjuntas

Se caracteriza por citar a los implicados en las primeras sesiones de manera conjunta, en este momento, el mediador determina en que va a consistir el proceso, les comunica cual va a ser su función y se especifica el problema.

Al comienzo de las sesiones individuales se lleva a cabo un resumen del proceso, se trabaja con el problema teniendo en cuenta los intereses, creando alternativas de mejora y por último se incide en reparar las relaciones.

En los casos que los participantes tengan una relación muy deteriorada y falte información de la situación se comenzara con sesiones individuales.

Y para terminar el proceso se vuelven a reunir conjuntamente los implicados para establecer acuerdos.

Cabe reiterar a los autores más destacados de esta escuela quienes son Roger Fisher William Ury, Scout Brown, Danny Ertel, entre otros.

## **Modelo Circular Narrativo**

Este modelo fue creado por la autora Sara Cobb, citar también a Marinés Suares de igual importancia.

El Modelo Circular Narrativo se centra en la modificación de la realidad, en el cambio en las relaciones y en establecer los posibles acuerdos, para ello emplea la comunicación como un instrumento esencial.

Como filosofía de este modelo se afirma que es necesario que las personas consigan transformar sus historias acerca del conflicto con el fin de llegar a un acuerdo.

Tal modelo se basa en cuatro etapas cada una de ellas está compuesta por varias sesiones y en cada reunión se constituye un acuerdo.

- Pre-reunión

La pre-reunión es una fase explicativa del procedimiento de la mediación, se hace hincapié en lo relevante que es la confidencialidad por lo que se firma el acuerdo de confidencialidad y además se determina el tiempo que durara cada sesión.

- Primera etapa: Reunión conjunta. Se obtiene información importante.

Encuadrar el proceso.

Desde el comienzo se tantea el problema desde la circularidad o la interdependencia.

Los participantes tienen que saber que existe una situación problemática y que serán ellos mismos los encargados de solucionarla de manera conjunta.

El mediador comunicará los aspectos positivos que obtendrán a través de la mediación.

Se establece una serie de normas (confidencialidad y oportunidad de dialogar sin interrupción para todos los implicados mediante reuniones individuales y conjuntas).

Una vez que las partes hayan aceptado el proceso de mediación la persona mediadora les pregunta sobre quién tuvo la iniciativa de solicitar tal ayuda y quién quiere comenzar primero teniendo una reunión individual.

En esta etapa el mediador estará muy pendiente a todas las interacciones y a todos los gestos, posturas... de las personas implicadas en el proceso.

- Segunda etapa: Reunión individual.

A través de la reunión individual con cada uno de los implicados se pretende conocer bien el problema, saber los objetivos, el nivel de implicación de los participantes en el proceso, el origen del problema y estar al tanto de las vías que no han sido útiles para evitar su repetición.

- Tercera etapa: Reunión del equipo.

Es el momento de reflexionar sobre las situaciones que se han dado en las etapas anteriores y pensar en alternativas para el cambio.

- Cuarta etapa: Reunión conjunta.

En esta fase los implicados y el mediador trabajan hacia el acuerdo que resuelva la situación problemática para plantearlo hay que recordar todo el proceso cuyos pasos son:

- Narrar una historia alternativa cuyo objetivo es cambiar la perspectiva del conflicto.
- Construcción del acuerdo: a partir de la interacción de las partes mientras señalan sus semejanzas, diferencias surge la discusión de alternativas para la solución por lo que es posible que su perspectiva del conflicto haya cambiado.
- Escribir el acuerdo con el principio de legitimación, de manera positiva y clara tratando de conductas viables y visibles asimismo es importante una evaluación temporal.

### ***Modelo Transformativo***

Tal modelo se centra en las relaciones humanas donde la persona aclara sus necesidades, valores, el manejo de sus sentimientos y aspectos relaciones.

Se considera el conflicto como una oportunidad de crecimiento y de transformación moral en cuanto al fortalecimiento del yo y la superación de los límites del yo en las relaciones con los demás.

La diferencia con los otros modelos es la orientación transformadora del conflicto.

Esta escuela determina dos objetivos:

- Revalorización:

Se fijan unas metas y unas alternativas correspondientes que garanticen la consecución de ellas.

Aumentan las habilidades de cada implicado para la resolución de conflictos.

Las partes tienen noción de los recursos propios y de la toma de decisión sobre lo que quieren.

- Reconocimiento:

Las personas participantes deben tener presente en todo momento el respeto y la empatía, poniéndose en el lugar del otro, lo que ayuda a poder llegar a un entendimiento de la situación que padece la otra persona. Todo ello elimina el estereotipo negativo asociado a la otra persona.

Según Baruch y Folger (1996) "La práctica de la mediación transformadora tiene tres esquemas generales del comportamiento del mediador"<sup>11</sup>

1. Micro-enfoque: La persona mediadora observa las interacciones individuales y se formulan opciones de mejora de acuerdo a los dos objetivos que plantea este modelo: revalorización y reconocimiento.
2. Alentar la utilización de perspectivas: A partir de las historias de la situación los mediadores indican los aspectos mejores para que cada uno de los implicados haga una reflexión sobre la visión del asunto que tiene la otra persona.

"En la mediación transformativa se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación".<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Cita encontrada en el documento desarrollado por la Fundación Gizagune que se puede ver en la página web:

<http://luisvilas.org/wpcontent/uploads/2014/02/Mediacion.pdf>

<sup>12</sup> Cita encontrada en el documento desarrollado por la Fundación Gizagune pudiendo ser vista en la página web:

<http://luisvilas.org/wpcontent/uploads/2014/02/Mediacion.pdf>

En este modelo el mediador programa las sesiones conjuntas aunque puede introducir alguna individual en estas reuniones. Retomando la idea establecida en un principio la comunicación de causalidad circular es de gran importancia para llegar a acuerdos. Y cabe señalar que los mediadores son profesionales que poseen estudios psicológicos.

Para finalizar, siguiendo el trabajo realizado por la Fundación Gizagune decir lo siguiente "con la utilización de este método se busca que la sociedad vaya cambiando, que se humanice, y que las personas entiendan el objetivo de la mediación es volver a unir las partes, conciliando sus diferencias para siempre "(p.48-49).

Para el desarrollo de este proyecto de mediación en YMCA se contempla efectuar el Modelo Circular Narrativo que guiará al profesional en su práctica en mediación.

Se elige este modelo debido a que en su procedimiento da mucha importancia al diálogo, al modo en que las personas se dirigen unas con otras, en cuanto a su tono de voz, el lenguaje expresado y la postura que adoptan con el fin de narrar nuevamente la historia de la disputa. Cuando la persona mediadora está presente consigue que las partes se comuniquen de forma correcta para volver a establecer la buena relación que en un momento determinado han tenido.

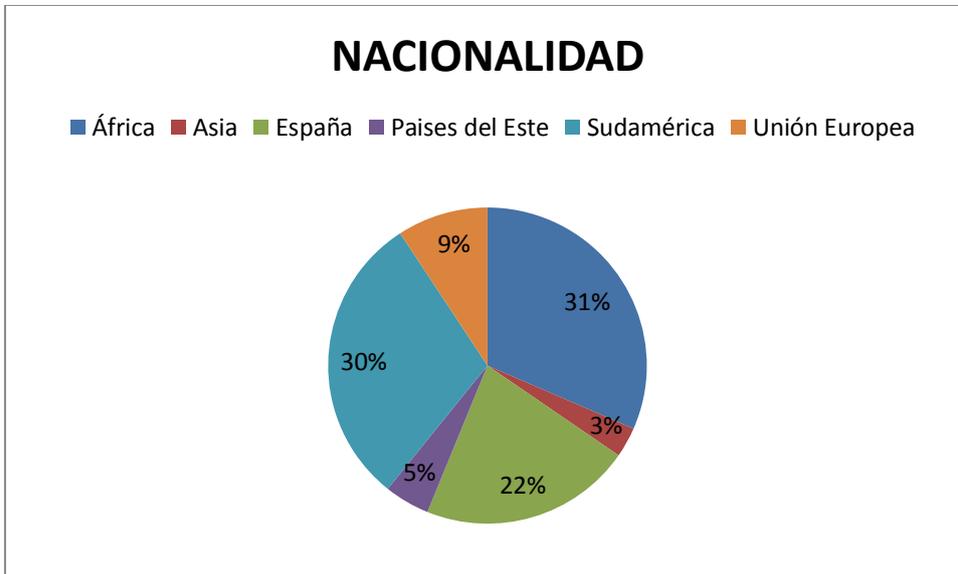
También el centro de atención son las propias responsabilidades de la persona. Aprender a escuchar a la otra persona sin interrumpirla, comprender su historia, tratarle con respeto y cambiar las actitudes indiferentes hacia el otro, son algunos de los factores positivos hacia el acuerdo.

Asimismo se cree adecuado utilizar el método que Sara Cobb autora de este modelo incide. En el Modelo Circular Narrativo es importante que cada una de las partes por separado cuenten su versión de la

historia puesto que en el momento que la segunda persona narra su situación ocasiona en la primera persona que está cambie la suya basándose en testimonios de defensa, justificación y acusación lo que conlleva a una reducción de alternativas ante la dificultad.

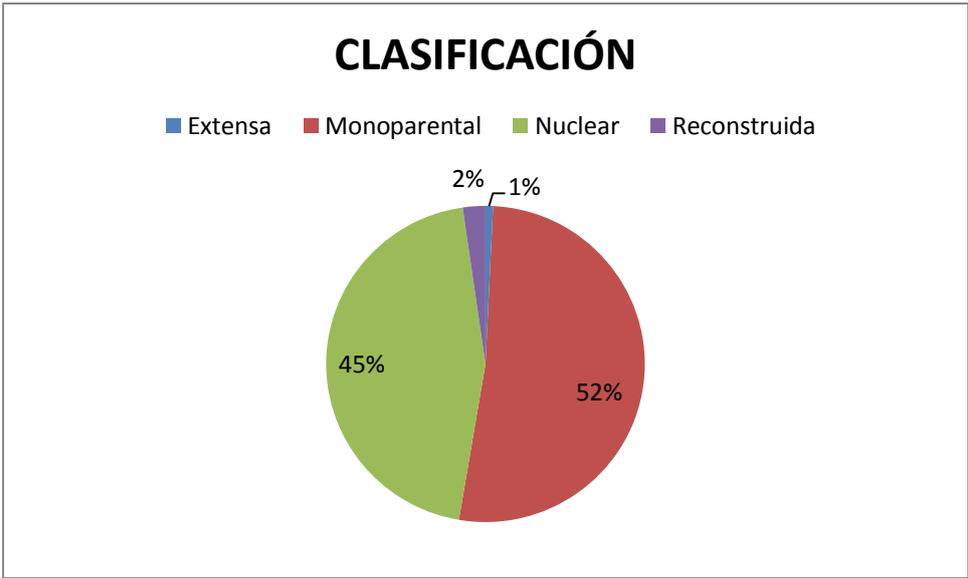
Por todo ello se adoptara tal modelo en la intervención de los profesionales que llevaran a cabo la ejecución del proyecto por ser eficaz en la consecución de sus objetivos.

## PERFIL DE LOS USUARIOS ACTUALES SUSCEPTIBLES DE OFERTARLES EL SERVICIO



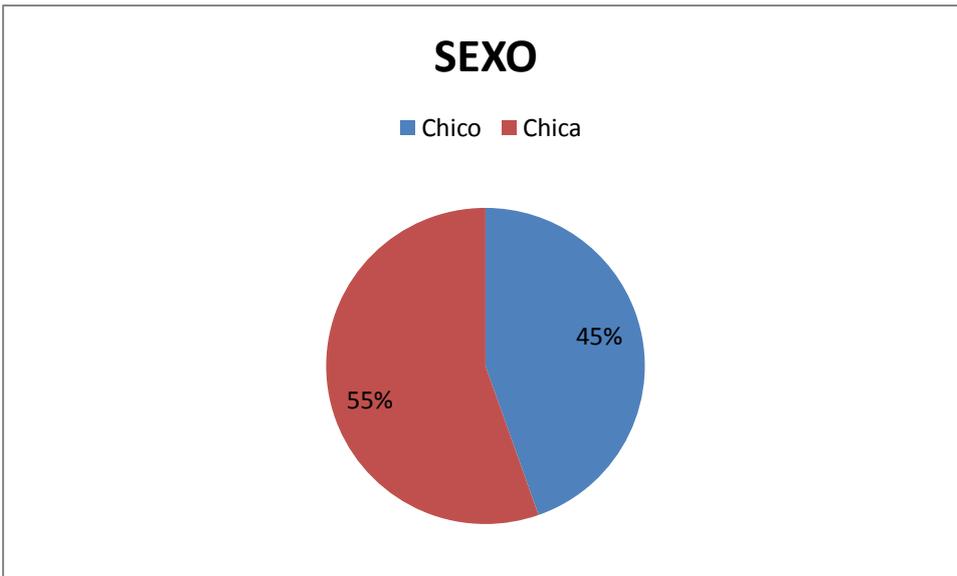
Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se indica en la gráfica las familias de procedencia africana, sudamericana y española son las que más abundan en la entidad y en menor medida se encuentran las familias cuyo origen corresponde a la Unión Europea, Asia y Países del Este.



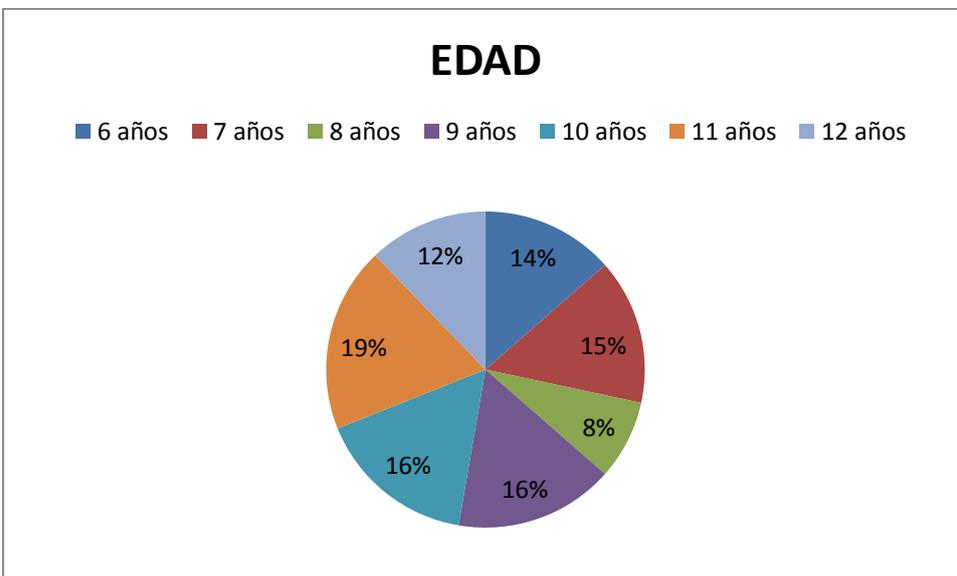
Fuente: Elaboración propia.

Como se determina en el gráfico los tipos de familia que se presentan en la institución son familias extensas, mono parentales, nucleares y reconstruidas. Predominan las unidades familiares de tipo mono parentales con un 52% seguidas de las nucleares con un 45% y en menor medida se encuentran las familias reconstruidas representadas con un 2% y con un 1% las familias extensas.



Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la gráfica predomina el sexo femenino con un 55% ante el masculino.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se observa la clasificación por edad de los niños/as participantes del programa de refuerzo educativo de primaria cuyas edades oscilan entre los 6 y 12 años.

El porcentaje más alto con un 19% pertenece a los niños cuya edad es de 11 años, asimismo se determina un porcentaje elevado asociado a las edades de 10, 9, 7 y 6 años.

En comparación con lo anteriormente establecido las edades de 12 y 8 años son las que menos se encuentran entre los menores correspondiendo con un 8% a la edad de 8 años y un 12% a los 12 años.

## **Forma de acceso al servicio**

Para acceder al servicio es obligatorio que las personas cumplan unos requisitos, los cuales se añaden a continuación:

- Los usuarios cumplan la condición de verse en una situación deteriorada y necesiten recurrir en busca de una solución mediadora viable.
- Las personas que soliciten la ayuda lo hagan de forma voluntaria.
- Los beneficiarios sean partícipes del programa de intervención socio familiar.

## **Temporalización**

El proyecto se efectuará durante todo el año puesto que pertenecerá al programa de intervención socio- familiar y por lo tanto deberá regirse por las características del mismo ya que las personas beneficiarias del proyecto pertenecen a tal programa.

Las familias finalizan su participación en el programa por los siguientes motivos que se exponen a continuación<sup>13</sup>:

- Cumplimiento de objetivos.
- Salida voluntaria, avisada y acordada con el profesional de referencia.
- Falta de motivación e implicación en el proceso.
- Traslado de domicilio a otra localidad.
- Fallecimiento de los miembros con los que se interviene.
- Abandono.
- Expulsión del programa.

Es importante establecer los mismos criterios de terminación del proyecto de mediación para las personas no pertenecientes a ningún programa de la entidad si no que hayan solicitado exclusivamente este servicio.

---

<sup>13</sup>Información extraída del informe descriptivo del programa de intervención socio-familiar elaborado por la entidad. Material que dispongo de mis prácticas académicas.

## RECURSOS

### ➤ Recursos humanos

Un elemento básico para poder ejecutar el programa, es el equipo profesional ya que sin ellos no sería posible su ejecución. Los profesionales tendrán que asumir las responsabilidades propias de un mediador.

Los profesionales considerados los más apropiados para la mediación son:

- Persona responsable del área intervención social.
- Los cuatro trabajadores sociales del área de intervención socio familiar ya que poseen una formación complementaria a la de mediación y también por ser los profesionales de referencia de las familias usuarias que por consiguiente al intervenir directamente con las mismas conocen a la perfección sus situaciones problemáticas en todas las áreas (social, educativa, económica, jurídica, etc.) propias de ellas.
- Monitores remunerados porque se dedican a desarrollar el programa de refuerzo educativo promoviendo un mayor rendimiento escolar en los menores. Se considera adecuada su asignación como mediadores debida al contacto directo de los niños/as que acuden todos los días al servicio permitiéndoles observar las conductas conflictivas en el aula en el momento que surgen.

- Personal voluntario ofrecen su ayuda en el programa de refuerzo educativo, por lo que también pueden vivir en alguna ocasión disputas entre los niños/as.

Los técnicos podrán ejercer la práctica mediadora por ser personas naturales reconocidas por la ley con capacidad para ejercer sus derechos civiles y por poseer un título oficial universitario o de formación profesional superior.

Es importante que tengan las características propias del rol de mediador junto a unas capacidades para poder dirigir el proceso con eficacia.

La persona ha de interiorizar las actitudes como la empatía, el respeto, la neutralidad, la imparcialidad, la paciencia, la confidencialidad. Del mismo modo tendrá que transmitir confianza y seguridad, manejar el silencio, saber controlar las emociones, mostrar interés y comprender ante lo que está comunicando el participante, tener presente la observación de la comunicación no verbal, aclarar malentendidos, generar diferentes puntos de vista y sintetizar la información.

Se incluye en este proyecto dos actividades dirigidas a los profesionales que pondrán en práctica el proceso de mediación. Ambas actividades serán impartidas en la misma entidad por estar habilitada legalmente para ello.

- Actividad de sensibilización.

Realización de una campaña de acción sensibilizadora hacia el equipo profesional y voluntarios con el objetivo de transmitir la existencia del problema y que tengan conciencia de ello ya que es conveniente paliarlo para optimizar el bienestar de los menores y de sus familias.

Con la actividad se pretende que conozcan también los cambios que se van a llevar a cabo mediante la técnica de mediación cuyo fin es mejorar.

El objetivo principal de la campaña es conseguir motivar a los destinatarios para que estos quieran participar profesionalmente en el proyecto.

➤ Actividad de formación.

Una vez efectuada con éxito la campaña de sensibilización, los profesionales que carezcan de formación general en mediación tendrán que realizar uno o varios cursos preparativos para un eficaz abordaje de la misma.

Para ser un ejemplar mediador se requiere un dominio de conocimientos para el desempeño de la tarea y un aprendizaje de técnicas de habilidades sociales como se refleja en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 3 del capítulo II que regula la formación del mediador.<sup>14</sup>

El capítulo II se divide en diferentes artículos que constituyen las características de la formación. A continuación se pretenden analizar los que más suscitan de interés.

El artículo 4 hace referencia al contenido de la formación. El aprendizaje se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico y será comprendido de acuerdo al ámbito de actuación en el que se presta el servicio y los conceptos de estudio son el marco jurídico, los aspectos psicológicos, la ética de la mediación, los

---

<sup>14</sup> <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/27/pdfs/BOE-A-2013-13647.pdf>

procesos y técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos.

El artículo 5 establece la duración de la formación. Constará de 100 horas de docencia efectiva.

#### ➤ **Recursos materiales**

Para la puesta en marcha de este programa de mediación será necesaria como es la disposición del local de YMCA Zaragoza, habilitando una sala para la realización del mismo, que incluya materiales imprescindibles como una mesa, unas sillas, un sofá en el caso que fuera posible y unas cortinas opacas.

Las personas beneficiarias del programa tendrán que sentirse cómodas en la instalación acondicionada para el proceso, sin intimidación alguna a causa de que alguien les pueda observar, ni distracciones, ni tampoco interrupciones para que todo ello no pueda condicionar negativamente el procedimiento.

Es fundamental crear un espacio relajado para lograr un ambiente adecuado en el que fluya el diálogo.

#### ➤ **Recursos financieros**

En cuanto a la financiación del servicio de mediación será aplicada por la entidad en base a los criterios establecidos por la misma.

La idea con la que se inicia el proyecto es la correspondiente a la gratuidad para las personas beneficiarias del mismo, es decir, para las familias en riesgo de exclusión pertenecientes al programa de intervención socio familiar.

En el caso posible que el servicio abarque más adelante a personas ajenas a la entidad, quienes soliciten exclusivamente el servicio, el coste concreto será determinado por YMCA.

Cabe señalar lo establecido por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 15 del título III<sup>15</sup>.

El coste será dividido por igual entre las partes, salvo pacto en contrario. La institución podrá exigir a las partes la provisión de fondos que estimen necesaria para atender el coste de la mediación.

Se podrían considerar las aportaciones económicas de este colectivo como una fuente futura de financiación para la institución.

---

<sup>15</sup> [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112)

## CONCLUSIONES

A modo de conclusión se reflejan los aspectos más importantes de este proyecto de mediación para la entidad YMCA.

La creación de este proyecto se centra en utilizar la alternativa del servicio de mediación hacia el logro de resultados positivos de manera consensuada, cuya necesidad se da por el origen de situaciones conflictivas propias en el día a día de los menores, cuya intervención de la mediación irá dirigida a diversos ámbitos de actuación dependiendo de dónde se genere el problema, de la misma manera que además de los menores abarcará a todas las personas implicadas en el conflicto.

El logro de poder paliar tales situaciones de conflicto beneficiará a las personas implicadas, principalmente a los menores, quienes podrán obtener mejores resultados académicos, aprenderán a ser mejores personas y reforzaran sus relaciones interpersonales, de tal manera que les ayudara a seguir creciendo por el camino adecuado.

En el presente proyecto se ha indicado el papel importante de sus familias al caracterizarse como un elemento decisivo e influyente de manera directa, en cómo actúan los pequeños en sus vidas, por lo tanto, se contemplará efectuar una intervención con ellas al mismo tiempo.

También se resalta en él los factores condicionantes negativos familiares y los conflictos más comunes que surgen entre los menores del programa de refuerzo educativo de primaria.

La percepción que tienen los padres hacia la vida académica y la integración social de sus hijos no es la adecuada, se caracteriza está por carecer de información. Mayormente abunda la falta de dedicación de tales progenitores en cuestiones educativas y sociales. Todo ello se debe a una falta de comunicación entre ellos, escasos

recursos, cargas familiares, casos de divorcio, nivel académico bajo de los padres, entre otras causas.

En cuanto a los conflictos surgidos son establecidos entre hermanos y compañeros, los menores recurren a la violencia para solucionar sus problemas y apenas reconocen sus errores y su parte de culpa ya que piensan que solo vale su verdad.

Además queda reflejado en este proyecto la explicación de los aspectos más característicos del proceso de mediación. Para una mayor comprensión del tema se extrajo información de interés de obras bibliográficas pertenecientes a autores emblemáticos en este ámbito de la mediación así como el manejo de la legislación.

E igualmente se detallan las acciones y las características que han de adoptar los profesionales de la entidad para llevar a cabo este servicio innovador en YMCA aprovechando sus instalaciones.

Para terminar, se cree que este proyecto aporta datos inspiradores para que se lleve a cabo el camino hacia la implantación de este servicio en la institución, con el fin de generar un grado de satisfacción en todas las personas, es decir, conseguir un mayor bienestar social tanto dentro como fuera de la entidad.

La mediación es una técnica que está en auge actualmente por ofrecer soluciones eficaces ante disputas, a través de un aprendizaje de habilidades sociales de forma voluntaria por las personas acudiendo a las sesiones con la ayuda de una tercera persona neutral e imparcial en todo el proceso.

En definitiva, la mediación propone entender de manera más sana las relaciones humanas fomentando el diálogo y el respeto.

## BIBLIOGRAFÍA

- (2002). *Revista de trabajo y acción social, nº27* , 67-94.
- Barrera, E., Sarasola, J. L., & Malagón, J. L. (2010). *Mediación: Elaboración de proyectos*. Madrid: Tecnos.
- Camp, E. V. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- García, L. &. (2010). *La familia dialoga, llega a acuerdos: la mediación familiar*. Dirección General de familia, Comunidad de Madrid.
- Muñoz, Y., & Ramos, M. E. (2010). *Mediación: Escuelas, herramientas, técnicas*. Bilbao: Fundación Gizagune.
- Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Richmond, M. E. (1995). *El Caso Social Individual*. Madrid: TALASA.
- Roure, N. (1992). *De la idea al proyecto*. Madrid: Impresos y Revistas, S.A.(IMPRESA).
- Ulla, L., & Giomi, C. (2006). *Guía para la Elaboración de Proyectos Sociales*. Buenos Aires: ESPACIO.

## WEBGRAFÍA

- <http://mediadoresinterculturales.blogspot.com.es/2010/07/la-mediacion-intercultural-segun-el.html> Visto el día 7 de Mayo de 2014.
- [www.luisvilas.org](http://www.luisvilas.org) Visitada la página web el día 8 de Mayo de 2014.
- <https://www.boe.es/boe/dias/2011/05/14/pdfs/BOE-A-2011-8402.pdf> Recuperado el día 22 de Mayo de 2014.
- <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/27/pdfs/BOE-A-2013-13647.pdf> Recuperado el 30 de Mayo de 2014.
- [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Privado/I5-2012.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Privado/I5-2012.html) Recuperado el día 30 de Mayo de 2014.

## **MATERIALES COMPLEMENTARIOS**

- Apuntes y lecturas de la asignatura Trabajo Social en el ámbito de la mediación.
- Folletos informativos de la entidad YMCA.
- Legislación sobre mediación.