



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Proyecto de intervención con familias en riesgo de
exclusión social:

Gestión alternativa de conflictos a través de la mediación
familiar

Autor/es

Sara Barreiro Lostres
Miguel Orós Gascón

Director/es

Luis Manuel Vilas Buendía

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2015

Proyecto de intervención con familias en riesgo de exclusión social

Agradecimientos:

Luis Manuel Vilas Buendía:

Director del Trabajo Fin de Grado, por su implicación en el mismo y su constante apoyo en los momentos de desorientación.

María José Gómez Poyato:

Trabajadora Social y profesora del Grado en Trabajo Social, por la aportación de otro punto de vista, imprescindible para el desarrollo del proyecto.

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo:

Por brindarnos la oportunidad de obtener un aprendizaje enriquecedor y trabajo autónomo con la realización de este proyecto.

Asociación Mancala:

Por la aportación de datos recogidos en las memorias y la utilización de su nombre para este proyecto.

Introducción

El presente Trabajo Fin de Grado sobre la gestión alternativa de los conflictos con familias a través de la mediación concebida como un instrumento de la disciplina del Trabajo Social para conseguir el objetivo de mantener o reestablecer el equilibrio psicosocial de las personas del barrio del Actur en situación de riesgo de exclusión.

A lo largo del proyecto dejamos reflejados los conocimientos que hemos adquirido tanto en su elaboración, como a lo largo de toda la carrera de Trabajo Social.

Por otra parte, hemos realizado un proyecto de intervención, ya que hemos podido observar que en el barrio nombrado con anterioridad, no existe un servicio específico de mediación con familias en riesgo de exclusión social y no se ha realizado ninguna otra intervención parecida hasta la fecha en ninguna institución de la zona. Es por eso por lo que queremos realizar la implantación de este proyecto debido a la gran importancia y beneficios que pueden obtener las familias del barrio usuarias de la Asociación Mancala, entidad en la que integramos el servicio.

En esta intervención hemos elegido la mediación, como método de gestión de conflictos alternativa recogida dentro de la familia de ADR (*Alternative Dispute Resolution*). La diferencia que se puede observar a lo largo del presente proyecto de intervención es que no hablamos de resolución alternativa de conflictos, sino de la gestión efectiva y eficaz de éstos, dado que pensamos que en la mayoría de las veces, los conflictos tienen una difícil solución, pero, sin embargo, se pueden gestionar y fomentar habilidades sociales entre las partes para una mejor convivencia entre ellas y bienestar social. Además, la mediación proporciona alternativas que no se han tenido en cuenta con anterioridad por las partes implicadas en el problema, generando acuerdos que mejorarán la relación intrafamiliar.

La intervención se realizará en la Asociación Mancala, con la colaboración de ésta mediante la aportación del profesional en Trabajo Social, además, de ceder espacios para llevar a cabo el presente proyecto de intervención social, el cual no se ha llegado a ejecutar en la práctica.

Índice

A. Marco Teórico

0. Contexto de la intervención	5
1. Concepto de conflicto	8
1.1 Tipología de conflictos.....	9
1.2 Elementos del conflicto.....	10
1.3 Fases del conflicto.....	13
1.4 Gestión de conflictos.....	14
2. Soluciones alternativas de resolución de conflictos.....	15
3. La Mediación	17
3.1 Tipos de mediación	21
3.2 Habilidades y estrategias.....	22
4. Mediación con familias	25
5. Trabajo Social y Mediación	31

B. Proyecto de Intervención

6. Justificación del proyecto.....	34
6.1 Centro de Tiempo Libre.....	35
7. Metodología de la Intervención	37
8. La percepción del problema.....	39
9. Árbol de problemas.....	40
10. Árbol de objetivos.....	41
11. Sesiones de mediación: Programación y temporalización.....	42
11. 1. Organización del equipo de trabajo y asignación de responsabilidades	45
11.2. Recursos Humanos y Materiales.....	45
11.3. Presupuesto y fuente de financiación.....	46
11.4. Cronograma.....	47
12. Conclusiones	48
13. Bibliografía	49
Índice de tablas.....	52
Índice de gráficos.....	52

ANEXOS

I. Sesiones de Mediación

II. Legislación sobre mediación

0. Contexto de la intervención

Para entender el contexto en el que nuestro proyecto de intervención va a estar situado es necesario explicar la realidad social que viven las personas en riesgo de exclusión social, con las que se va a realizar el proceso de mediación, ya que esta será muy diferente según con que colectivo se trabaje.

Nos situamos en la realidad social del barrio zaragozano del Actur que nace a principios de los años 70 gracias al Decreto del 27 de junio de 1970, donde la Administración Central impulsa la construcción de suelo urbano mediante Actuaciones Urbanísticas Urgentes, debido a la gran cantidad demanda de viviendas por parte de la población y la poca oferta.

Según los datos que hemos recogido del Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza a datos del 1 de enero de 2014, el barrio del Actur-Rey Fernando pose una población de 59.132 habitantes, siendo de los barrios más poblados de la ciudad por detrás de Delicias, el Rabal y San José. Además según este documento las viviendas más frecuentes presentan 4 ocupantes, dos menores de 17 años y los otros dos entre los 35 y 64 años, datos que reflejan la cantidad de familias con hijos menores de edad que están instauradas en el barrio y que podrán beneficiarse de nuestro proyecto. También destacar la cantidad de menores, de edades comprendidas entre los 0 y 19 años que se eleva hasta 14.071.

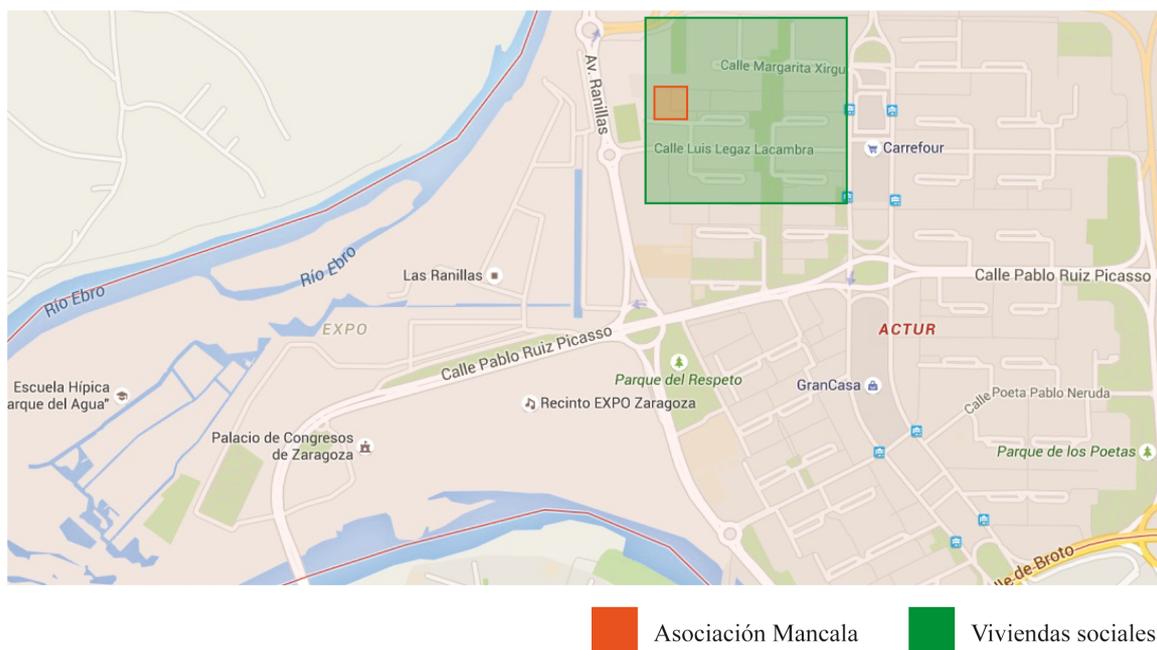


Ilustración 1. Situación Geográfica ACTUR (Elaboración propia a partir de Google Maps).

Una de las características principales del Actur es la gran cantidad de viviendas sociales, ya sean del Ayuntamiento de Zaragoza gestionadas por Zaragoza Vivienda o sean de la Diputación General de Aragón (DGA). Un total de 2.657 viviendas poseen esta peculiaridad. (Asociación Mancala, 2013), aunque también hay que decir no todas las familias que residen en esas viviendas se encuentran en situaciones de problemática social, aunque sí que es la tónica habitual ya que existe un gran porcentaje con el que es conveniente mantener una relación de apoyo, intervención y seguimiento por una su situación sociofamiliar.

La Asociación Mancala con motivo de conocer las características de los integrantes de las viviendas sociales, solicitaron al Observatorio Municipal de Estadística los datos por edad, sexo y nacionalidad, por motivos de protección de datos no pudieron proporcionar solo los datos de esas viviendas pero si, el de las manzanas donde se ubican por lo que se destacan los siguientes datos (Asociación Mancala, 2013):

- La población total es de 9.238 personas de las cuales son españoles 8.524 y 714 inmigrantes, generando un 7.72% de presencia inmigrante en el barrio.
- De los 714 inmigrantes casi se podía encontrar una cantidad igualitaria entre hombres y mujeres superadas mínimamente por los hombres, destacando que el 46,65 % del total no alcanza los 20 años.
- Por el lugar de procedencia una 50,56 % son de países africanos, siendo Marruecos y Argelia los países que más destacan con el 36%. El otro 50% corresponde a inmigrantes de países de Sudamérica, Europa y Asia.
- Por ello podemos destacar que la presencia inmigrante del barrio corresponde al 20% del conjunto del barrio.

Con todos estos datos recogidos podemos observar que parte de la población de este barrio puede encontrarse en una situación de riesgo de exclusión social, debido a su origen, cultura e ingresos.

El concepto de exclusión social aparece para hacer referencia a “un conjunto de situaciones que afectan a personas, pero fundamentalmente a colectivos o a grupos de personas, que van más allá de la pobreza dado que los factores que confluyen en estas situaciones no sólo tienen que ver con la privación de recursos económicos”.¹ (Instituto UAM-UNICEF de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia, 2009, pág. 20)

¹ IUNDIA: Corresponde a las siglas de Instituto UAM-UNICEF de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia.

A.- Marco Teórico

Por ello al encontrarse los residentes del barrio en una situación de riesgo potencialmente superior a la de otros y con mayor posibilidad de que surjan conflictos sociales, ya sean en la comunidad como en la familia, nos parece muy interesante crear un programa de mediación y gestión de conflictos para familias como forma de prevención de conflictos e intentar generar una integración satisfactoria creando lazos familiares más fuertes y herramientas para la resolución de conflictos, o por lo menos los instrumentos necesarios para saber gestionarlos.

1. Concepto de conflicto

Touzard (1981), (Fernández Millán & Ortiz Gómez, 2006, pág. 27), define el conflicto como “Situación en la que unos actores bien persiguen metas diferentes o defienden valores contradictorios o tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen de forma simultánea y competitiva una misma meta, siendo común en estas situaciones la pretensión de controlar la conducta del oponente, ya sea como medio para conseguir los objetivos, ya sea como objetivo mismo”.

Para hablar de conflicto deben darse las siguientes circunstancias: (Fernández Millán & Ortiz Gómez, 2006, págs. 27-28)

- “Que haya interacción de, al menos, dos individuos o grupos”.
- “Que se perciba o exista una incompatibilidad entre las metas, conductas, intereses o valores propios y del otro”.
- “Que se perciba una situación como injusta o incompatible, por, al menos, una de las partes”.

Objetivos y estrategias de la negociación: el mediador ha de buscar dos metas en su intervención: que con su intervención disminuya la competitividad entre los sujetos o los grupos. Intentar restaurar los buenos sentimientos mutuos, es decir, conseguir una interdependencia social positiva. (Smith & Mackie, 1995, págs. 52-53)

Estrategias para lograr los objetivos anteriores:

- “Reconciliar metas concretas y aspiraciones de grupos (encontrando resultados materiales que satisfagan a ambos grupos)”.
- “Resolver actitudes e interpretaciones negativas”.
- “Solucionar cuestiones concretas”.
- “Buscar sistemas para reducir las presunciones negativas acerca de los motivos de cada parte”.

1.1 Tipología de conflictos

El conflicto se ha estudiado de una manera científica desde la rama de las ciencias sociales y se han observado diferentes formas de conflicto, dependiendo de quién o a quiénes afecta.

Podemos encontrar diferentes niveles de conflicto: (Redorta, 2007, pág. 19)

- Intrapersonal: Es un conflicto exclusivamente nuestro y que a veces lo es, simplemente porque nosotros lo vivimos así.
- Interpersonal: el conflicto me afecta a mí y a otra persona.
- Grupal: el conflicto puede afectar a tres o más personas.
- Intergrupar: el conflicto afecta a uno o más grupos de personas.
- Social: afecta a la sociedad entera.

Según Ovejero (2004), existen diferentes formas de ver el conflicto relacionadas con diferentes ámbitos de lo social. Nos centramos en la orientación sociológica, ya que la mayoría de los conflictos tienen que ver con la vida social y con la dinámica de los grupos de personas que configuran la sociedad. También se encuentra la orientación psicológica y la orientación psicosociológica.

Centrándonos en la forma sociológica de ver los conflictos, entendemos por ésta que el conflicto social no se centra particularmente en el individuo, sino en los grupos que componen la sociedad. Hay dos corrientes de pensamiento, el funcionalismo y el marxismo². El primero, ve los enfrentamientos como algo a erradicar, sin embargo, la segunda corriente es antagónica al funcionalismo, ya que observa el conflicto como algo imprescindible para el desarrollo, el progreso y el cambio social. (De Diego Vallejo & Guillén Gestoso, 2006, pág. 37).

² Hay más corrientes de pensamiento, pero fundamentalmente son dos: funcionalismo y marxismo. El primero “es un marco para la construcción de una teoría que imagina la sociedad como un sistema complejo cuyas partes trabajan juntas para fomentar la solidaridad y estabilidad” (Macionis & Plummer, 2011, pág. 25). El segundo se basa en el paradigma del conflicto “lo que domina en la sociedad no es el equilibrio, sino el conflicto de intereses entre sus miembros, sustentado y alimentado por las diferencias y desigualdades de todo tipo”. (Macionis & Plummer, 2011, pág. 27).

1.2 Elementos del conflicto

Los elementos del conflicto que vamos a exponer a continuación están enfocados a las personas, el problema en sí mismo y su proceso (De Diego Vallejo & Guillén Gestoso, 2006, págs. 38-47).

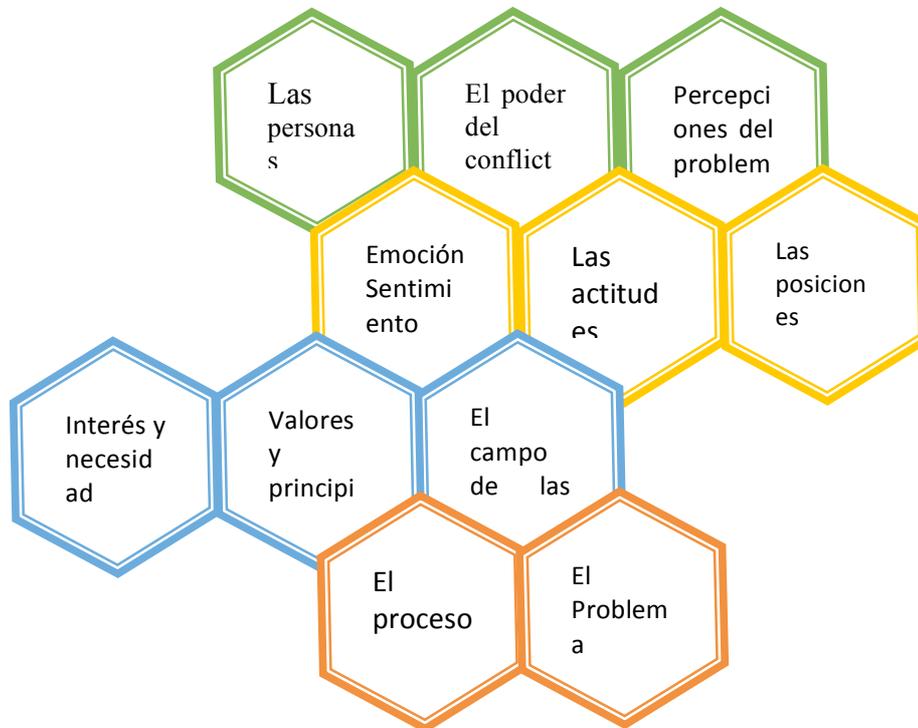


Ilustración 2. Los elementos del conflicto³ (Elaboración propia).

- Las personas: se pueden diferenciar entre protagonistas principales, que son quienes están directamente implicados en el conflicto y los secundarios, que son quienes están indirectamente implicados, pero están ligados al proceso de conflicto y pueden ser útiles en la resolución del mismo.
- El poder del conflicto: ante una situación determinada, podemos observar que el poder puede estar repartido de una forma igualitaria entre las partes y, de esta forma, se llegará a una solución mediante la negociación o mediación, pero, sin embargo, es posible que encontremos que el poder se distribuya de forma desigual, quedando solo en una de las dos partes, por tanto tendríamos una solución unilateral. Por ello la figura del mediador, debe mostrar una posición activa, pero neutral, para ser capaz de controlar la situación y detectar la posibilidad de abuso de poder por alguna de las dos partes y reconducir el proceso.

³ Obtenido del libro de *Mediación: proceso, tácticas y técnicas* de De Diego Vallejo y Guillén, 2006 págs. 38-47. Elaboración propia a partir del contenido teórico.

- Percepciones del problema: los conflictos se pueden afrontar de diferentes puntos de vista, una de las partes puede encontrar mayores dificultades y preocupaciones, mientras la otra persona ni siquiera se ha dado cuenta de que hubiese un conflicto por ello.
La función del mediador es hacer ver a las dos partes el punto de vista de la otra y así que todos entiendan el problema desde el otro lado y conseguir una empatía.
- Emociones y sentimientos: actualmente estos elementos del conflicto se tienen muy en cuenta en el proceso de mediación, ya que es una forma que tienen las partes de canalizar el problema. Si atendemos a las emociones y sentimientos que experimentan los usuarios, podremos saber qué cuestiones están subyacentes en el conflicto y priorizarlas para conseguir una mayor eficacia en la búsqueda de soluciones.
- Las actitudes: pueden ser positivas o negativas, en función del estado psicosocial de las partes. Si el usuario tiene una actitud negativa, se transformará en una percepción del problema negativa, lo que supondrá mayores dificultades para la resolución del problema, por lo que el mediador será el encargado de hacer ver o de redirigir los sentimientos hacia un camino de neutralidad o positividad.
- Las posiciones: es la forma de entender el problema de las diferentes partes antes de comenzar el proceso de mediación. Se refiere también a lo que espera conseguir cada parte, por lo que el profesional deberá sacar a la luz los intereses de cada uno e intentar que se produzca un acercamiento entre las partes, sin que se queden solamente con su primera idea de la situación.
- Intereses y necesidades: son lo que cada persona intenta conseguir en función de su posición en un conflicto. Todas las personas tenemos necesidades e intereses y la forma de llegar a un acuerdo más o menos equitativo entre las partes, es hacer que éstas expresen lo que desearían obtener, para que el mediador pueda conducir a los usuarios a que consigan una visión más global y menos individualista del problema.
- Los valores y principios: engloban a la cultura e ideología que tiene cada parte, que se hará visible a través del comportamiento, por tanto, el mediador será el encargado de superar esas barreras e ir más allá de los principios y valores de los usuarios, para ampliar la realidad de cada uno.
- El campo de las tensiones: la actitud y el poder de las partes son los mecanismos de que disponen las mismas para manejar la posición de la otra parte y traerla al territorio contrario. Esto influye en la energía que inviertan las partes tanto en el propio proceso del conflicto como en la posterior búsqueda de soluciones.

- El proceso: a menudo, en un conflicto, las partes no tienen en cuenta los objetivos que desea conseguir las otras personas, por lo que comienzan las tensiones que hacen que el conflicto estalle. Cada parte siempre intenta estar en posesión de la verdad y caen en una dinámica de rivalidad y competitividad, igual que en un juego, unos ganan y otros deben perder, en un conflicto, todos tratan de ganar y ninguno ser el perdedor.

Durante el proceso para la resolución de cualquier conflicto, son necesarias la comunicación y relación entre ambas partes, ya que, sin duda, éstas serán necesarias para llegar a un acuerdo. Si durante una situación conflictiva observamos una mala relación y comunicación, encontraremos grandes dificultades para la resolución del conflicto.

Además, hay diferentes estilos de afrontar un problema como: “competición, evitación, acomodación, compromiso y colaboración” (Raúl de Diego Vallejo, pg. 46).

Durante el proceso de mediación pueden verse uno o varios estilos, según los usuarios y su forma de ver y resolver los problemas. Por eso, cuando el estilo no es positivo, hay que intentar hacer entender a las partes que es importante afrontar los conflictos para no agrandarlos y agravar el malestar psicosocial que pueden tener los usuarios.

- El problema: lo podemos enfocar desde tres posiciones:
 - Desde los hechos: son aquellas problemáticas que se producen en un momento y contexto determinados y que producen un conflicto.
 - Conflictos de relación y comunicación: son los problemas relacionales entre las partes, que va desde la falta de entendimiento hasta agresiones, y producen una visión diferente de un mismo conflicto para cada parte.
 - Conflictos de intereses y necesidades: se dan los problemas por los diferentes beneficios que quieren obtener cada una de las partes. Se pueden dar conflictos tanto por recursos, como por la falta de acuerdo en la realización de tareas o actividades.
 - Conflicto por preferencias, valores y creencias: cuando se pretende buscar un valor superior a la otra parte.

Hasta ahora hemos expuesto las diferentes formas de ver el conflicto, a continuación describimos las diferentes etapas por las que se desarrolla el problema.

1.3 Fases del conflicto

Según (Soletto Muñoz & Otero Parga, 2007, pág. 38), vamos a exponer las diferentes fases que se desarrollan durante el conflicto.

Fase 1: Actitudes y creencias

Según la experiencia vital de cada persona los conflictos se afrontan de forma diferente. Esto puede verse condicionado por:

- La educación recibida desde la infancia.
- Los modelos de conducta educativos, familiares e informales.
- La experiencia personal con los conflictos.

Fase 2: El conflicto

En esta fase se da la situación de conflicto.

Según Smith y Mackie entendemos el conflicto como: “La percepción que tienen las partes en interacción sobre la incompatibilidad de las metas, de tal forma que lo que quiere una de las partes es considerado por la otra como perjudicial”. (Fernández Millán & Ortiz Gómez, 2006, pág. 27)

Fase 3: La respuesta

Es el punto donde se empieza a reaccionar ante el conflicto. Dicha reacción puede presentarse a través de diferentes formas según las actitudes y creencias que tengamos del conflicto, es por eso, por lo que a menudo resolvemos los conflictos con el mismo patrón o tratamos los conflictos de la misma manera.

Fase 4: El resultado

En relación con la fase anterior en función a la respuesta de la persona se llega siempre al mismo resultado, provocando el refuerzo de nuestro sistema de creencias y actitudes y la perpetuación del conflicto.

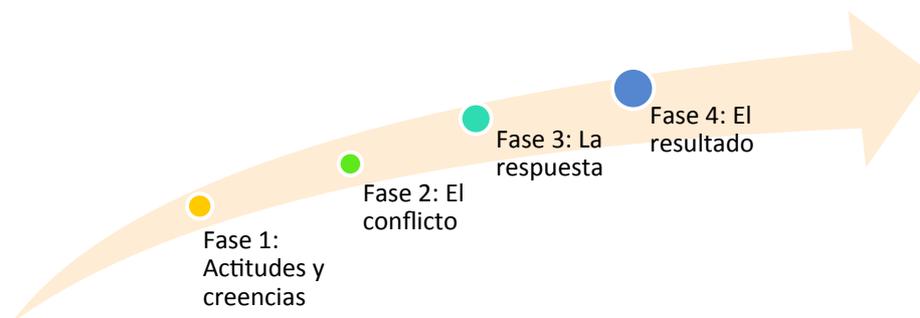


Ilustración 3. Fases del conflicto⁴ (Elaboración propia).

⁴ Obtenido de *Mediación y solución de conflictos*, 2007 de Soletto y Otero. Elaboración propia.

1.4 Gestión de conflictos

La gestión de los conflictos es la parte principal para poder llegar a un acuerdo y poder resolver los problemas que han surgido, podemos encontrar diferentes formas de resolver los conflictos al igual que podemos observar diferentes estilos en la gestión, existe una propuesta por Blake y Mouton en 1964 (De Diego Vallejo & Guillén Gestoso, 2006, pág. 50).



Ilustración 4. Fases para la gestión de conflictos⁵ (Elaboración propia).

Todo este proceso transcurre durante la mayoría de los conflictos, ya que en primer lugar nos encontramos ante una “lucha”, ya que cada uno intenta imponer su idea por encima del otro e intenta a través de diferentes argumentos o incluso presiones, la concesión como forma de acuerdo. Con la huida o paralización durante un conflicto es una forma de alejarse de este intentando no darle importancia alejándolo de nuestro pensamiento. Con la colaboración se busca llegar a un acuerdo entre las partes para que ambas salgan reforzadas y ninguna salga perdiendo más que la otra.

Podemos encontrar dos dimensiones básicas que determinan los modelos de gestión de conflicto. La primera dimensión sitúa el interés de una de las partes para satisfacer sus propios intereses y la segunda dimensión es el grado de cooperatividad desplegado por una de las partes para satisfacer los intereses del otro. Ambas dimensiones tienen situaciones críticas como podrían ser alto interés contra bajo interés. Por ello encontramos cinco estilos diferentes de afrontar el conflicto: (De Diego Vallejo & Guillén Gestoso, 2006, pág. 51)

⁵ Obtenido de *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*, 2006 de De Diego Vallejo y Guillén. Elaboración propia.

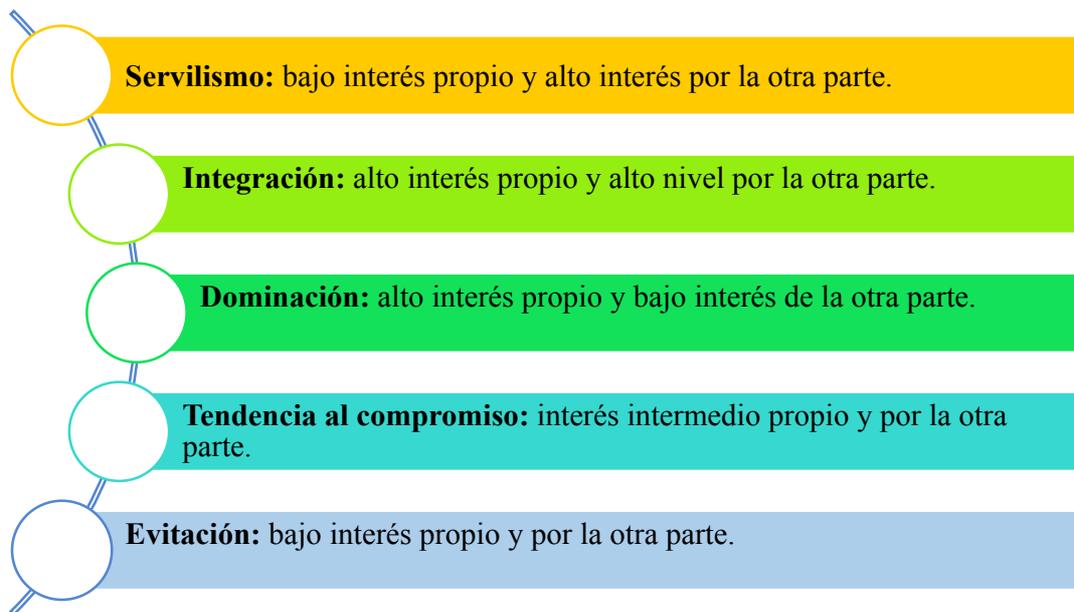


Ilustración 5. Estilos de afrontar un conflicto⁶ (Elaboración propia).

2. Soluciones alternativas de resolución de conflictos

Cuando hablamos de las diferentes formas de resolver un conflicto encontramos diferentes vertientes. Una centrada en la **Cultura de Paz**, que consiste en educar en valores y actitudes que rechazan cualquier forma de violencia con el objetivo de prevenir los conflictos creando vías de diálogo para la resolución de estos. Sin duda uno de los instrumentos más importantes para la cultura de paz debería de ser la escuela, donde enseñar en valores ligados a esta cultura les ayudará para resolver los problemas de forma correcta sin que una de las dos partes salga más perjudicada. Sin duda esta corriente sería la idílica en un mundo utópico pero la realidad es que esta forma para resolver los conflictos no está al alcance de todas las personas, ya que no todos están educados en valores solidarios que les ayuden a construir sin destruir.

Otra de las vertientes que encontramos es la resolución de conflictos **ODR** (*Online Disputes Resolution*), que nace como una alternativa a los métodos tradicionales de resolución de conflictos, “utiliza mecanismos ya consolidados entre los sistemas alternativos de resolución de conflictos (*ADR, Alternative Dispute Resolution*), y tiene como principales objetivos minimizar las potenciales consecuencias negativas del conflicto y maximizar las positivas.” (Alcover de la Hera, 2010, pág. 3).

Por último nos encontramos la ya citada anteriormente, la resolución alternativa de conflictos (**ADR**) que “se identifica a la resolución informal de disputas entre dos partes en conflicto mediante

⁶ Obtenido de *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*, 2006 de De Diego Vallejo y Guillén. Elaboración propia.

la intervención de una tercera parte que les ayude a solucionar la disputa sin recurrir a los procedimientos previstos”. (Souto Galván, 2010, pág. 17)

Dentro de las ADR encontramos diferentes formas de trabajar el conflicto como son: La negociación, la conciliación, el arbitraje y la mediación.

Aunque todas ellas tienen el mismo objetivo, que es resolver el conflicto creado entre dos partes podemos encontrar diferencias entre ellas.

La negociación: “Se entiende el cauce de diálogo por el que optan las partes implicadas en un conflicto o disputa, con la finalidad de alcanzar un acuerdo en el que renuncian proporcionalmente a parte de sus demandas”. (Souto Galván, 2010, pág. 22)

La diferencia principal que podemos establecer con la mediación es que la negociación implica directamente a las partes sin contar con un tercero que sería el mediador.

La conciliación: “la conciliación consiste en el acuerdo alcanzado entre las partes en disputa por el que consensúan solicitar los servicios de un conciliador” (Souto Galván, 2010, pág. 22). El conciliador realizará entrevistas de forma individual con cada una de las partes, con el objetivo de recoger de forma objetiva todos los puntos de vista y así intentar conseguir la resolución del conflicto.

El conciliador tiene poder aunque no lo ejerce en la disputa, solamente para influir en la solución efectiva, por ello podemos diferenciarlo de un mediador.

El arbitraje: es una modalidad donde “las partes aceptan formalmente la intervención de un tercero, árbitro, que actúa unipersonalmente o pluripersonalmente, cuya decisión acatan”. (Souto Galván, 2010, pág. 23)

El árbitro no se introduce tanto en la negociación como el mediador o el negociador, simplemente se dedica a proporcionar una buena solución para ambas partes. Para diferenciar el arbitraje de la mediación podemos decir que el mediador siempre se mantiene en una posición neutral del conflicto y ayuda a que estos resuelvan sus diferencias, mientras que el arbitraje, deja que primero medien las partes y luego él decide cual es la mejor solución para las partes.

La mediación se encuentra dentro de las modalidades ADR, ya que hemos elegido esta forma alternativa de resolución de conflictos para nuestro proyecto, consideramos importante exponerlo con mayor detalle.

3. La Mediación

En la actualidad, hay muchas formas de resolver o afrontar los conflictos, en el presente proyecto de intervención queremos estudiar la mediación como una alternativa de resolución de conflictos. En primer lugar daremos una breve explicación del concepto de mediación, posteriormente expondremos las diferentes teorías que giran en torno a dicho termino, después explicaremos los diferentes tipos de mediación y nos centraremos en la mediación familiar, ya que de ello va a tratar nuestro proyecto posterior.

“Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúa preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás” (Vinyamata Camp, 2003, pág. 17).

Por ello podemos ver al profesional mediador como el constructor de vías de diálogo entre las partes en conflicto con capacidad para generar consenso.

La mediación además de ser un complemento a la solución por sistema judicial, ahorrando muchos costes y trámites, también “influye en la participación ciudadana y de la cohesión social, ya que es un proceso no adversarial donde las partes participan activa y decisivamente en una solución, formadas en técnicas para las habilidades de la comunicación y en trabajo cooperativo”. (Fernández, 2009, pág. 75)

La mediación es de carácter libre y voluntario, es por eso, por lo que esta forma de resolución de conflictos se mantiene al margen de la resolución administrativa de los mismos. Es por esto, por lo que la figura del mediador no debe ser autoritaria, sino que ha de fomentar y facilitar el diálogo y el acuerdo entre las partes en conflicto, para que lleguen a encontrar una solución igual de conveniente para todos en función de sus metas y objetivos.

Según Eduard Vinyamata (2003:17) la mediación se rige por los principios de simplicidad y fácil aplicación, además de conseguir que las personas sean capaces de gestionar de forma independiente.

En base a lo expuesto anteriormente, podemos concluir con que la mediación es una alternativa de resolución de conflictos de carácter voluntario, con ausencia de violencia y en la que interviene una tercera persona, el mediador, que no debe ostentar poder en ningún momento ni imponer sus normas, sino que debe quedarse como un tercero que facilita la comunicación entre las partes en conflicto y facilita la búsqueda activa de soluciones teniendo en cuenta los intereses de cada parte.

Hemos comentado el concepto de mediación como tal, pero ¿para qué se utiliza la mediación? ¿Cuál es la finalidad de esta alternativa pacífica de la resolución de conflictos?

La mediación no tiene sentido si no se da un conflicto en un contexto y en unas circunstancias determinadas.

Esta forma de resolver problemas sirve para ayudar o facilitar la resolución de conflictos y la búsqueda de soluciones que beneficien de algún modo a las partes en disputa mediante la comunicación entre ellas. No obstante, no todos los conflictos son susceptibles de mediación, esto quiere decir que esta alternativa tiene límites y ventajas (Vinyamata Camp, 2003, pág. 25).

Para saber si la mediación es necesaria, se deben dar una serie de condiciones (Vinyamata Camp, 2003, pág. 25):

- Aceptación libre y voluntaria por parte de los afectados de la intervención del mediador y de éste mismo.
- Participación directa y voluntaria de las personas en conflicto hasta la finalización del problema.
- En caso de que un juez obligue a las partes a acudir a un acto de mediación, el mediador se convierte en conciliador, ya que se elimina el carácter voluntario de las partes.
- Tiene que darse un mínimo de equilibrio y salud mental para hacer posible la buena participación en el proceso de mediación.
- La mediación no debe convertirse en un método para incumplir la ley o de complicidad si se detecta que hay indicios de delito por alguna de las partes y no es sustitutiva de la vía contencioso-administrativa.

Como en todos los ámbitos, en mediación, también existen diferentes corrientes teóricas sobre las que se fundamenta: (Vinyamata Camp, 2003, pág. 25)

- Lineal: (Harvard) se inspira en la negociación bilateral. La causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo. El contexto no determina el conflicto. Conviene eliminar la noción de culpa para encarar soluciones de futuro. Se concibe a la persona como cúmulo de necesidades e intereses. El método que utiliza es el ordenamiento del proceso conflictual. Procede a esclarecer las causas del problema. Los objetivos que persigue son reducir las causas de desacuerdo y aproximar los objetivos de las diferentes partes. Por tanto, para esta corriente el acuerdo es esencial.
- Circular-narrativa: (Sara Cobb) fundamentada en la comunicación. Las causas se retroalimentan creando un efecto circular de causa y efecto constantemente, se basa en

A.- Marco Teórico

principios sistémicos. El método que utiliza es la creación de contextos favorables para facilitar las soluciones asumidas por las partes. Los objetivos que persigue son promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo. En esta corriente los acuerdos son tácticos y circunstanciales, pues lo importante es la mejora de las relaciones.

- Transformativa: (Bush y Folger) interesan los aspectos relacionales del conflicto, la causalidad es circular, porque las causas y los efectos suceden sin cesar. Su método es procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de la transformación de sus conflictos. Los objetivos que persigue son que las partes encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto. En esta corriente los acuerdos carecen de importancia, lo principal es que las partes adquieran capacidades de gestión y la transformación de los conflictos.

Principales modelos de mediación		
Harvard	Circular-Narativo	Transformativa
Principales representantes		
Fisher, Ury, Rafia, Antonio Vidal	Sara Cobb, Marienes Suares, Cristian Chambert	Folger, Busch, Lederach, Sergi Farré
Objetivo		
Llegar al acuerdo mutuo Ganar/Ganar	Trabajar la comunicación para combinar el punto de observación y así cambiar la realidad.	Transformar el conflicto y las relaciones, trabajar las diferencias.
Método		
Se trabajan siete elementos: 1. Intereses 2. Criterios 3. Alternativas 4. Opciones de acuerdo 5. Compromiso 6. Relación	Se realiza en cuatro momentos: 0. Pre-reunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador. 1. Encuadrar el proceso 2. Conocer los puntos de observación	1. Reuniones de preferencia conjuntas. 2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular. 3. Potenciar el protagonismo de cada parte.

Proyecto de intervención con familias en riesgo de exclusión social

7. Comunicación	3. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa 4. Narrar una historia alternativa que lleva el acuerdo. (Cambiar el punto de vista)	4. Reconocer su cuota de responsabilidad.
Ámbitos preferentes		
Negociaciones empresariales e internacionales	Mediación Familiar y escolar	Mediación comunitaria, escolar e internacional
Aspectos esenciales		
Llegar a intereses negociables partiendo de posiciones contrapuestas e innegociables.	Modificar las narraciones para llegar a la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos.	Cambiar no sólo las situaciones sino a las personas.
Concepción del conflicto		
El conflicto es acultural, atemporal y apersonal. El conflicto es la contraposición de las posiciones. El conflicto es negativo y debe desaparecer.	El conflicto es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental. Un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto.	El conflicto es una oportunidad de crecimiento. El conflicto es inherente a la sociedad. No desaparece, se transforma.

Tabla 1. Resumen principales Escuelas de Mediación⁷

Al observar estas corrientes de mediación, reconocemos que no tienen por qué excluirse entre ellas, es decir, podemos ver que son complementarias entre sí y que sirven para facilitar la socialización entre las personas de una manera positiva, así, también puede mejorarse la convivencia y calidad de vida del ser humano en sociedad. Consiste en que las personas puedan llegar a resolver sus problemas o conflictos de manera autónoma y sin violencia, además de que comprendan que es posible ver una disputa de diferentes formas a las acostumbradas habitualmente debido a la cultura, religión, creencias, actitudes, etc. y buscar así una solución constructiva que facilite el completo desarrollo de las personas.

⁷ Información obtenida de Munné & Mac-Cragh, 2006. *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Pág. 68-69

3.1 Tipos de mediación

Podemos encontrar diferentes tipos de mediación (Whatling, 2013, págs. 23-28):

Mediación propicia o facilitadora

En este tipo de intervención mediadora, el profesional realiza preguntas abiertas, para facilitar la comunicación y concretar e identificar los puntos clave del problema. El mediador no propone soluciones ni da juicios de valor, sino que se centra en escuchar y dar los instrumentos necesarios para que las partes lleguen a un acuerdo y desarrollen su capacidad de resolución de conflictos, mediante el propio conocimiento de las personas implicadas y que todos comprendan las cuestiones que los mantienen divididos. Es por esto que, en este tipo de mediación, el profesional es un mero guía.

Las sesiones en el proceso de mediación suelen ser colectivas, para que todos tengan la oportunidad de escucharse unos a otros y comprendan las perspectivas de los demás.

Mediación valorativa

También recibe el nombre de mediación normativa, pues el profesional interviene comunicando a las partes una predicción de lo que la justicia implantaría si estuvieran en un proceso judicial. Esto es así, debido a que este tipo de mediación se basa en los aspectos legales del caso o de la situación que se plantea, además de tener en cuenta los derechos legales de cada parte en conflicto.

El mediador puede reunirse con las partes y sus representantes legales por separado o todos juntos, para realizar diplomacia itinerante, es decir, organizar el proceso e incluso pueden influir en su resultado.

Mediación autoritaria

Es un tipo de mediación rápida e impuesta por el mediador tras haber realizado un estudio del caso.

Es totalmente contraria a la mediación facilitadora, además, no se informa al cliente de que existen diferentes tipos de mediación y mucho menos se le explica en qué consiste cada uno de ellos, digamos que se aprovecha la situación de crisis (herencia, divorcio, etc.) del usuario, quien va a agarrarse a una solución lo más rápida posible (de las menores sesiones posibles) y con un coste bajo.

Mediación transformadora

Este tipo de mediación busca que las personas expresen sus sentimientos y pensamientos en los primeros momentos del proceso y pretende evitar que los usuarios no se queden anclados en los

sucesos que originaron el conflicto en el pasado y que comiencen a pensar en que es posible buscar soluciones para un futuro, es decir, hacerles ver que la situación ocurrida en el pasado ya no se puede arreglar porque ya ha sucedido, pero si es posible que en un futuro aprendan a buscar soluciones a sucesos parecidos.

En este tipo de resolución de conflictos hay un autor, John Haynes, comenta que este tipo de mediación se utiliza habitualmente ante conflictos que contienen mucha carga emocional. Señala que se dan dos tipos de emociones en el usuario: ofensiva y defensiva. La primera debe ser rechazada por el mediador si ésta produce un retraso importante en el proceso, sin embargo la segunda, debe tenerse en cuenta para saber qué problemas se encuentran latentes y dan pistas al mediador sobre qué temas tratar para negociarlos y que las dos partes alcancen los objetivos que desean.

3.2 Habilidades y estrategias

Según Tony Whatling (2013:10), las habilidades y estrategias son las capacidades que el profesional en mediación debe tener para actuar de forma efectiva en base a un plan planteado para alcanzar las metas que en cada caso se propone en función de las circunstancias. Esta serie de habilidades se consiguen con la experiencia personal y profesional, por tanto, lo que en un principio podría considerarse una habilidad, posteriormente puede llegar a convertirse en una estrategia.

Las competencias que el mediador debe adquirir, según Tony Whatling (2013:53-97) son:

- Habilidades para la escucha: para la comunicación interpersonal es muy importante la capacidad de escucha activa, pues es la primera necesidad que presentan las partes en conflicto, la posibilidad de poder expresar sus sentimientos, pensamientos, preocupaciones, etc.

El riesgo que corre el profesional es que se sienta identificado con la historia que le cuentan y quiera dar posibles soluciones al problema, cosa que no debe hacer, pues debe quedarse como un tercero que simplemente facilita la comunicación entre las partes y da los instrumentos para que las personas sean capaces de llegar a sus propias soluciones.

El mediador debe encargarse de prestar la máxima atención al interlocutor, de esta forma se da menos probabilidad de distracciones, para poder comprender lo máximo posible lo que le transmiten los usuarios y así conocer bien el problema, a las personas y su contexto.

Tan importante es saber escuchar e interpretar lo que te comunican como conocer el adecuado uso de los silencios en una conversación, porque, que no exista el sonido, no significa que la comunicación cese, también existen los mensajes no verbales.

- Habilidades para emitir preguntas: mediante este instrumento, se debe tratar de conocer lo que experimenta el usuario en determinados momentos del proceso de mediación, pero es importante tener cuidado cómo se pregunta, ya que hay veces que pueden tener connotaciones negativas, pues al interrogar, se emiten las ideas y valores que tiene el que hace la pregunta sobre el que la recibe.

Los interrogantes ayudan al cliente a mantener una estructura en su discurso y a sentirse con control sobre lo que dice.

En mediación, se emplean las preguntas para reflejar al usuario que lo necesita para entender la situación por la que pasa, por lo tanto, al principio del proceso de mediación las preguntas deben ser más bien abiertas, para conocer los pensamientos, ideas, sentimientos, valores, etc. del cliente, de esta forma, también se ayuda a las partes a descubrir y desarrollar sus posibles opciones de resolución del conflicto.

Hay diferentes tipos de preguntas para guiar el proceso, las preguntas abiertas se utilizan de forma encadenada entre unas y otras y sirven para que la persona que las recibe reflexione sobre sí misma, mientras que con preguntas cerradas solo se necesita pensar un poco antes de contestar.

Por otro lado, se utiliza el por qué, pero hay que ser prudente, ya que pueden hacer sentir culpable al que la recibe, pero sirven para hacer sugerencias.

También hay preguntas positivas y negativas, ambas expresan crítica y/o juicios de valor hacia quien las recibe y hacen reflexionar sobre posibles opciones que pueden adoptar las partes.

Además, se pueden hacer preguntas circulares, para fomentar que las partes salgan de sus posiciones y comiencen a explorar otra forma de ver la situación y a ponerse en la posición del otro para comprender la otra perspectiva.

Preguntas estratégicas

Podemos encontrar diferentes preguntas estratégicas para guiar el proceso de mediación en función de las conclusiones que queremos que llegue el usuario y del momento en el que nos encontramos como:

Preguntas para empezar el dialogo y saber los temas a tratar que quieren lo usuarios y lo que estos esperan al finalizar el proceso; preguntas aclaratorias que sirven para concretar el problema y conocer detalles; Preguntas para la recopilación de información para conocer los sucesos y lo que cada parte piensa; Preguntas hipotéticas que introducen nuevas posibilidades para ver el problema; Preguntas de desafío que sirven para conocer por que una persona se cierra a su propia forma de ver el conflicto; Preguntas destacadas se utilizan

cuando el proceso de mediación se estanca; Preguntas creativas, que sirven para invitar a las partes a crear una nueva percepción del problema; preguntas participativas, utilizadas para que todas las partes se involucren en el proceso, sobre todo, cuando una de las partes es menos participativa; preguntas para centrarse en la reflexión hecha con los interrogantes anteriores; preguntas alternativas, para conocer los aspectos positivos de las posibles soluciones; preguntas pista, sirven para que el mediador se asegure de que los pasos a seguir en el proceso de mediación con determinados clientes son adecuados; preguntas de clausura, ayudan a reflexionar, resumir la experiencia vivida durante el proceso y fomentar que el usuario haga un análisis de su experiencia con una resolución de conflictos alternativa.

- Habilidades para dar respuestas reflexivas:

Resumir: la habilidad de resumir se utiliza para que las partes implicadas se sientan comprendidas por el profesional y para que este compruebe si los usuarios entienden correctamente el proceso, de esta manera se da mayor precisión y se da la posibilidad de controlar los tiempos y el contenido de la conversación.

Además sirve como instrumento objetivo de apertura o cierre de una sesión y para reflejar que la experiencia pasada negativa puede transformarse en una experiencia futura positiva.

Además también tenemos la posibilidad de **parafrasear** para recoger las ideas principales del suceso pero con las propias palabras, pero esta habilidad debe ser abierta para que el oyente pueda modificarlo si es necesario.

4. Mediación con familias

La mediación se construye, tanto por las técnicas, habilidades y métodos que el mediador considera más apropiados para cada situación como por la obediencia a los principios y valores en los que se basa la profesión reflejados en el código deontológico de referencia.

El proceso de mediación define una serie de fases concebidas como un todo en una determinada situación, pero cada una de estas situaciones, que son una pequeña parte, constituyen a su vez un todo al que pertenecen y forman parte (Rondón García, 2012, págs. 203-212).

Elegimos la mediación en el ámbito de la familia, ya que es el primer nivel de socialización de las personas y donde comienzan a surgir los primeros valores en función del contexto, aptitudes y actitudes hacia el entorno y hacia los problemas que pueden surgir en el ámbito familiar y donde se van desarrollando las primeras capacidades en el desarrollo de las personas. En muchas ocasiones estas creencias y valores transmitidos en el núcleo familiar nos van a condicionar para solventar de una manera u otra un problema o un conflicto que surgen en el día a día. En función de la posición en la que cada individuo se encuentre verá el problema de una manera determinada y obtendremos entonces una forma de ver la realidad, una interpretación del conflicto que se presente, por tanto podemos encontrarnos con situaciones en las que sea necesario que los individuos se abran a otras posibilidades de entender los problemas, que, por ejemplo, entiendan la perspectiva que tiene la otra parte de la misma situación y mostrarles que una situación problemática puede resolverse de muchas formas alternativas, entre ellas la mediación o negociación, que permite llegar a un acuerdo entre las partes con un procedimiento determinado.

- Fase 1. Premediación (Rondón García, 2012, pág. 206): es una fase anticipada, en la que se estudia la situación y se decide si es oportuno comenzar con el proceso, si las partes están dispuestas y se implican y se decide a la persona más apta para mediar y si la mediación entra en juego en ese determinado caso.

Las personas que se encuentran en este proceso tienen tres vías para llegar al mismo: por iniciativa propia, por derivación o por designación de una autoridad reconocida.

Este es el momento en que el mediador realiza una serie de actividades a través de unas intervenciones generales que un profesional inicia ante cualquier situación-problema o lo que se conoce por movimientos no contingentes y, por otro lado, las respuestas que el mediador da a los problemas especiales que pueden aparecer en determinados procesos de mediación, lo que se conoce como movimientos contingenciales. Estas dos actividades o movimientos que el mediador realiza en esta fase, van a servir para la resolución del conflicto.

En el caso en que el mediador decida que es necesaria la intervención individual, de forma puntual, con alguna de las partes, debería comunicarlo a todos los usuarios, al ser una situación excepcional.

Tras realizar una visión general del problema y conocerlo, la premediación tiene dos ejes centrales sobre los que se va a basar la intervención:

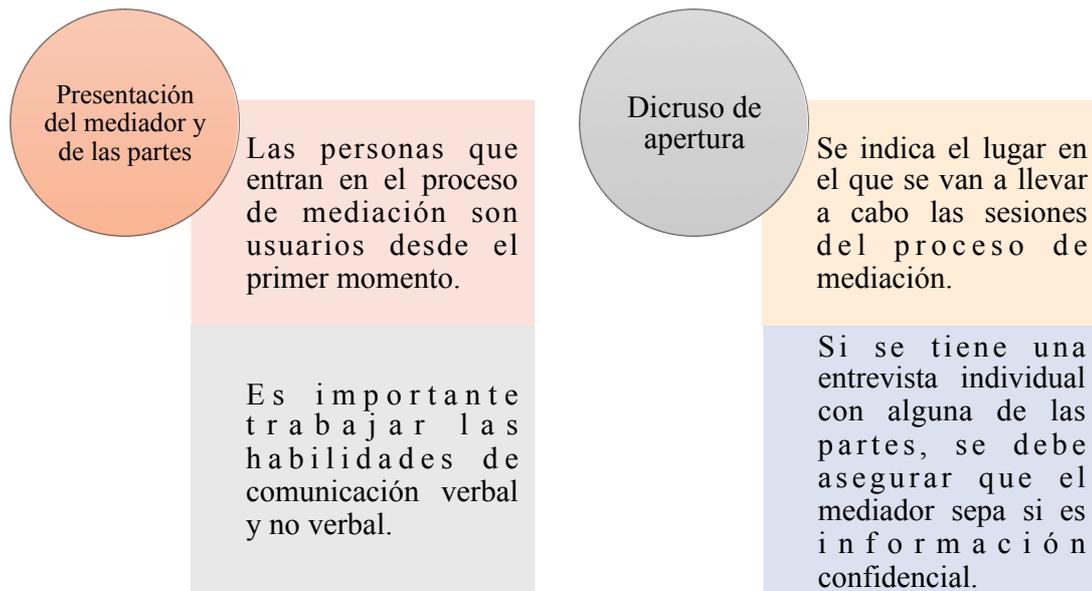


Ilustración 6. Ejes centrales en la mediación⁸ (Elaboración propia).

Una vez que las partes involucradas saben en qué consiste el proceso y acceden a seguirlo, se elabora una ficha en la que se recoge toda la información y aspectos fundamentales para poder comenzar a trabajar en esa situación, con el objetivo de que las dos partes puedan llegar a un acuerdo y comprendan mejor la situación a la que se enfrentan de forma confidencial, pero es necesario contar con la voluntariedad de las partes, el proceso de mediación no es obligatorio, sino que las partes lo eligen porque quieren, de tal forma que si alguna de ellas quiere retirarse, lo podrá hacer en cualquier momento, así se puede decir que el proceso de mediación dependerá de la voluntad de los usuarios y llegará tan lejos como los clientes determinen.

⁸ Obtenido de *Bases para la mediación familiar*, 2012 de Rondón García. Elaboración propia. Las ilustraciones nº 5, 6, 7 y 8 corresponden a la misma referencia.

- Fase 2. Acogida o reglas del juego (Rondón García, 2012, pág. 208): esta etapa se utiliza para conocer la forma de ver el problema de cada cliente los objetivos que persiguen y lo que esperan conseguir del proceso. El mediador debe asegurarse de que las personas involucradas entienden el funcionamiento y las normas en las que se basa la mediación en relación con la situación que presentan.

El profesional se encarga de que la información que transmite cada participante sea verificada por los demás y de observar la forma en que los usuarios transmiten la información y exponen el problema.

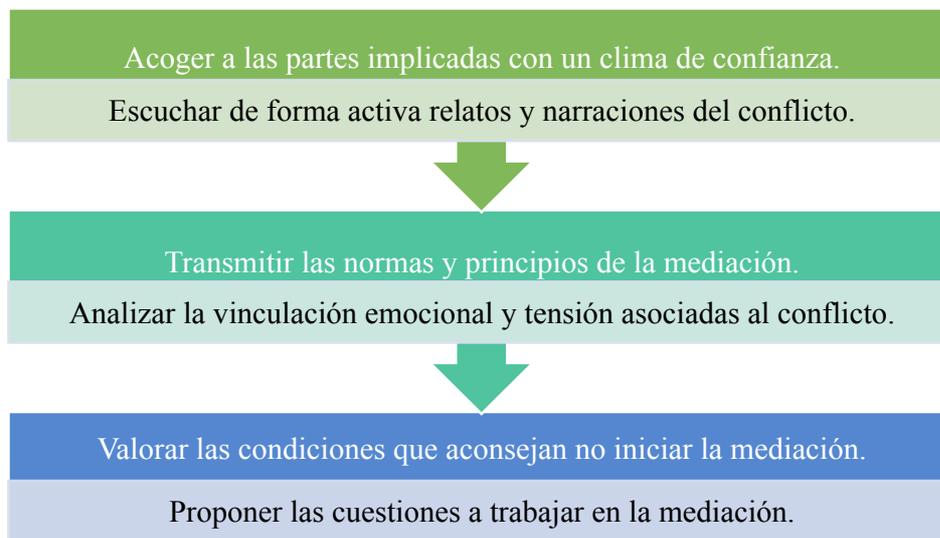


Ilustración 7. Objetivos en la fase de acogida (Elaboración propia).

Existe la posibilidad de que no se haya realizado la primera fase de premediación. Si es así, es preciso realizar una serie de pasos antes de continuar con el resto del proceso:

Preguntarse	Espacio-tiempo
<ul style="list-style-type: none">• Si existe un conflicto que puede abordarse a través de la mediación.• Quién es la persona adecuada para mediar el caso.• Quién estará presente en el proceso (co-mediadores, otros participantes).	<ul style="list-style-type: none">• Características y acondicionamiento del lugar donde se llevará a cabo el proceso.• Decidir cuánto tiempo se va a dedicar a las sesiones.

Ilustración 8. Aspectos a tener en cuenta en la mediación (Elaboración propia).

Esta fase se utiliza para clarificar las ideas principales del conflicto y decidir la dirección que va a seguir el proceso de mediación para dar juego a la negociación y llegar a un consenso al final de la mediación, utilizando las técnicas, capacidades y habilidades de comunicación.

Es recomendable hacer una pausa y releer las condiciones y normas del proceso y que las partes que están implicadas en el proceso firmen un contrato de mediación.

- Fase 3. Explicación o cuéntame (Rondón García, Bases para la mediación familiar, 2012, pág. 209): todos los problemas deben definirse de la manera más objetiva y equitativa posible, sacando a la luz los problemas subyacentes. En esta fase se debe obtener la máxima información posible acerca del problema, para poder definirlo y que todas las partes lo entiendan de una forma más neutral.

En este momento es importante que el mediador no adopte un papel directivo y que utilice la escucha activa para guiar el proceso y que los clientes sientan que se empatiza con ellos y a la vez se crea un clima adecuado para que se expresen libremente. Además, el profesional debe centrarse en la comunicación verbal y no verbal de las partes implicadas.

Los objetivos que se pretenden alcanzar en esta fase son:

- Crear un clima cálido, de acogida y apertura.
- Analizar la información obtenida y sus antecedentes.

- Definir el conflicto para clarificar la información que se ha obtenido.
 - Cambiar el nombre del problema, utilizando otro que haga que las partes se responsabilicen del suceso.
 - Facilitar la expresión de las emociones para expulsar los sentimientos de culpa, rabia, etc.
 - Solicitar a cada parte que exprese la versión propia del conflicto e ir reformulando su contenido.
 - Recoger información con preguntas abiertas y exploradoras.
- Fase 4. Situación o aclárenos (Rondón García, 2012, pág. 210): el mediador revisa toda la información obtenida en la fase anterior para focalizar y ordenar todos los problemas a tratar en el proceso y se comienza a orientar a los usuarios a definir sus intereses y la finalidad de los mismos, de tal forma que, es el momento en que se pasa de pasiones a posiciones e intereses, que las partes respeten las otras posiciones y se pongan en el lugar de los otros para comprender mejor la situación.

El mediador debe ser tolerante y mostrar confianza en la solución del conflicto por las partes.

Los objetivos que se persiguen en esta fase son:

- Identificar los movimientos contingentes relacionados con el conflicto.
 - Determinar los puntos en común y los temas que se someten a discusión.
 - Establecer relatos comunes entre las partes.
 - Realizar pequeños acuerdos provisionales, para dar comienzo a la negociación entre las partes.
 - Revisar las decisiones y acuerdos que se han ido tomando para poder continuar con el proceso.
- Fase 5. Arreglo o negociación (Rondón García, 2012, pág. 210): este es el momento de definir bien todas las cuestiones a tratar que sean negociables o sea necesario ponerse de acuerdo, para conseguir una mediación duradera y eficaz.

Los objetivos a tratar son:

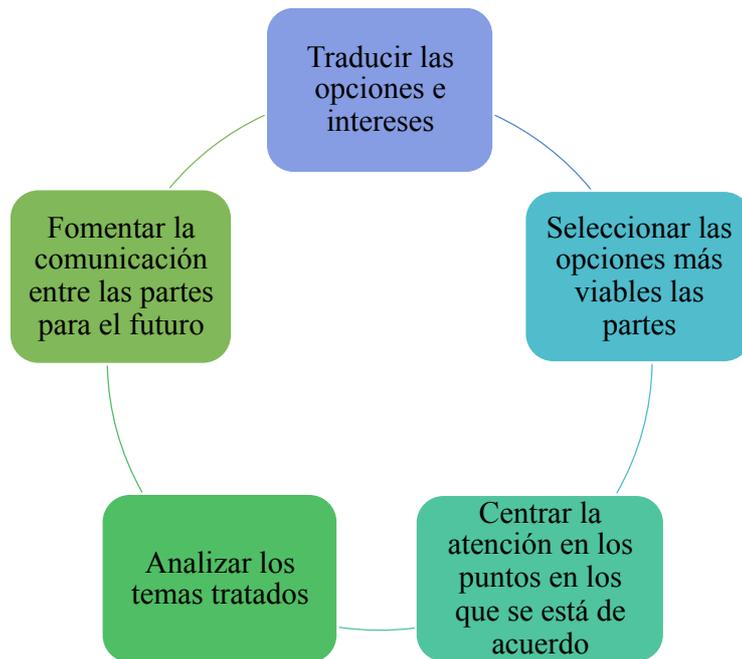


Ilustración 9. Objetivos fase 5 (Elaboración propia).

- Fase 6. Acuerdo y final (Rondón García, 2012, pág. 212): esta fase supone el final del proceso de mediación, en la que los acuerdos provisionales se convierten en definitivos. Posteriormente se redactan en un documento denominado contrato o acuerdo final, que se entrega una copia a cada una de las partes implicadas para la aceptación del mismo y se da la posibilidad de realizar una postmediación o revisión.

5. Trabajo Social y Mediación

El Trabajo Social ha sido siempre visto como una profesión mediadora, encontrado grandes puntos en común con la acción mediadora, como son según Munuera (2013): “La independencia, el fomento de la resolución del conflicto entre partes de manera autónoma y la apuesta por el cambio para la mejora de las relaciones humanas” (Lima, 2013, pág. 12).

Dentro de las ramas del Trabajo Social, sin duda la familia ha sido una institución considerada como uno de los elementos de trabajo más importantes, por ello observamos los beneficios que la mediación familiar ha aportado a la intervención social, facilitando que todos aquellos profesionales que trabajen en el ámbito social empaticen con las familias, además de disponer de técnicas para realizar una intervención social no fundamentada en suplir las carencias sino en potenciar las capacidades y recursos que tienen las personas usuarias en su entorno.

El Trabajo Social y el conflicto son palabras que están relacionadas, ya que esta disciplina actúa tanto en las estructuras que trabajan por alcanzar un bienestar social y en las interacciones de las personas cuando surge un conflicto en su entorno. De esta forma, se pretende superar y gestionar los problemas buscando un equilibrio social.

El campo de actuación del Trabajo Social es más amplio, ya que engloba otras disciplinas siendo la mediación es una de ellas, utilizada como instrumento para resolver o gestionar los conflictos que surgen entre las personas que se encuentran conviviendo en sociedad. La disciplina del Trabajo Social persigue el objetivo de proporcionar un bienestar psicosocial a las personas y, para conseguirlo, utiliza diferentes herramientas, como, en este caso, la mediación.

Por ello podemos decir que es cierto que tanto la mediación como el Trabajo Social buscan generar un cambio a partir de la gestión alternativa de conflictos entre las personas, pero sin embargo no se debe inducir a confusiones entre los diferentes tipos de intervención. (Martín, 2011, pág. 91)

A modo de resumen del siguiente apartado, queremos clarificar los aspectos más relevantes de la relación de la disciplina del Trabajo Social y la mediación como instrumento:

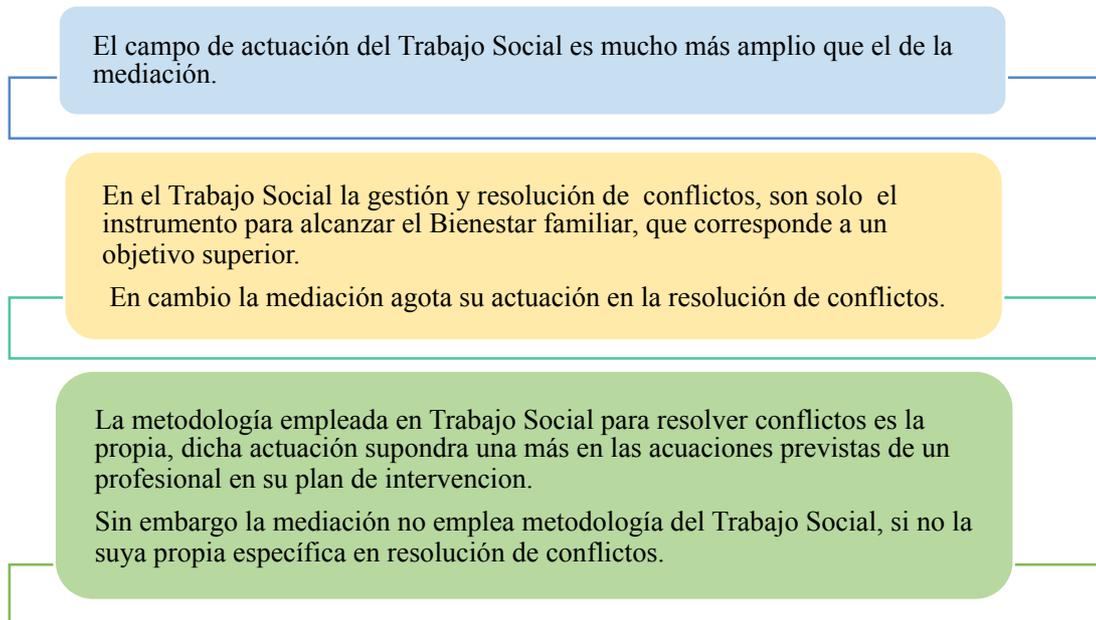


Ilustración 10. Diferencias entre Trabajo Social y Mediación⁹ (Elaboración propia).

“El Trabajo Social no es una excepción. Si no queremos mantener a nuestros usuarios de los servicios sociales en situación de eterna dependencia y sujetos a un mayor grado de control social que el resto de la población deberemos arbitrar formas para que el Trabajo Social se proponga, antes que nada, ayudar a sus clientes a estar en condiciones de ser ciudadanos autónomos y a prescindir de recursos «extraordinarios» externos a los circuitos normalizados”. (Ripol-Millet, 2001, pág. 233)

“Reducir el objeto del Trabajo Social a facilitar recursos materiales a los usuarios que cumplan una serie de requisitos que la ley marca, es malgastar una potencialidad social y empobrecer la labor profesional”. (Ripol-Millet, 2001, pág. 235)

⁹ Obtenido de *Mediación en conflicto versus mediación en Trabajo Social*, 2011 de Martín, A.

Relación entre Trabajo Social y Mediación

	Trabajo Social	Mediación
Tipo de relación profesional	<p>Relación de ayuda.</p> <p>Resolución de problemas en las relaciones humanas desde la defensa de los derechos humanos y la justicia social.</p> <p>Intervenciones prolongadas en la sociedad.</p>	<p>Servicio/Contacto</p> <p>Vía alternativa al sistema judicial en procesos de separación o divorcio.</p> <p>Intervenciones puntuales en la resolución del conflicto presentado.</p>
Objeto de intervención	<p>Solución problemas</p> <p>Individuo, grupo y comunidad.</p>	<p>Acuerdo, Solución conflicto.</p> <p>Mejora de la relación</p>
Organizaciones Profesionales	<p>Relacionadas con los modelos de intervención.</p> <p>Consejo Gral. de Colegios Profesionales.</p>	<p>Asociaciones de Profesionales, Federación de Asociaciones y Plataformas en defensa de los intereses de la mediación.</p>
Historia	<p>El origen de la profesión se establece alrededor de 1917 en USA.</p> <p>En España la primera Escuela se sitúa en Barcelona en 1932.</p>	<p>Los orígenes se encuentran alrededor de 1970 en USA.</p> <p>Primera ley de mediación en 2001 en Catalunya.</p>

Tabla 2: Diferencias entre el Trabajo Social y la Mediación¹⁰. (Munuera, 2013)

¹⁰ Elaboración propia a través de la información obtenida de la revista Trabajo Social en el historia de la resolución de conflictos y la mediación de M^a Pilar Munuera, 2013. Pág. 33

6. Justificación del proyecto

Fundamentándonos en lo estudiado anteriormente y después de observar y estudiar los diferentes recursos del barrio del Actur, no se dan servicios de mediación, es por ello, por lo que vemos conveniente realizar un proyecto de mediación con familias para fomentar los lazos afectivos de las familias y prevenir el desarrollo de conflictos familiares, ya que, a través de un servicio de mediación se podrá generar un cambio positivo en aquellas familias en las cuales los conflictos que surgen provocan inestabilidad en su convivencia familiar, que puede repercutir en su vida social.

Con nuestro proyecto, buscamos el entendimiento de padres e hijos, teniendo en cuenta las necesidades, limitaciones y propósitos que pueden tener ante una situación dada. Queremos conocer sus características y trabajar transformando aquellas carencias que en un principio se ven como negativas en positivas.

Además, pretendemos que la calidad de vida de las personas que se encuentran en una misma unidad familiar mejore a través del aprendizaje de habilidades de comunicación que les otorguen la capacidad de resolver sus problemas de manera autónoma, responsable y voluntaria, manteniendo siempre el respeto a las otras partes e intentando comprender las diversas posiciones que se pueden ante una situación de conflicto determinada.

Nos basamos en el modelo teórico de Sara Cobb, ya que la escuela Circular-Narrativa fomenta el dialogo entre las partes, para que se produzca un entendimiento de las circunstancias de ambas y poder lograr una mayor empatía y mayor capacidad para la gestión de conflictos, evolucionando desde procesos negativos a positivos, además este modelo se centra en la mediación familiar, eje central de nuestra investigación.

Por un lado, trabajamos con el colectivo de padres para solucionar los problemas latentes que puedan darse en la familia y aprendan a afrontarlo y encajarlo en sus vidas de una manera constructiva. Por otro lado, nos involucramos con los hijos a cargo del colectivo de padres, ya que son el futuro de la sociedad y pretendemos prevenir conductas que puedan generar conflictos en un futuro enseñándoles una forma alternativa de resolver los problemas que pueden ir surgiendo a lo largo de sus vidas. De esta manera, se fomenta su desarrollo personal y social velando por mantener un equilibrio en su calidad de vida y, en caso de crisis, que hayan desarrollado, con la ayuda de las actividades que vamos a desarrollar en este proyecto, las habilidades y capacidades de comunicación adecuadas que les permitan orientarse con autonomía.

Este servicio va a desarrollarse en la Asociación Mancala en el área de tiempo libre “Sin Mugas”, durante un curso académico (8 meses), posteriormente procederemos a la evaluación y a la

B.- Proyecto de intervención

modificación de las actuaciones en caso de que fuera necesario para conseguir que nuestro propósito tenga eficacia.

A modo de resumen, nuestro proyecto, además de una intención preventiva, tiene una función informativa y educativa en aras de la sensibilización a padres, hijos y profesionales que van a estar involucrados como profesores, psicólogos, educadores, etc. Mirando en todo momento por los intereses y necesidades particulares y colectivos de las personas que estamos tratando.

6.1. Centro de Tiempo Libre

Para todo proyecto se necesita de una infraestructura para poder desarrollar la parte práctica, en nuestro caso para tener mejor acceso a las familias del barrio del Actur, decidimos crear nuestro programa de mediación y gestión de conflictos, dirigido a las familias que pertenecen al Centro de Tiempo Libre Sin Mugas, ya que uno de los requisitos para poder participar en las actividades es que sean familias en riesgo de exclusión que tengan mayor dificultad de integración.

Un centro de tiempo libre no es otra cosa que un lugar donde divertirse, desarrollar las capacidades, crear amistades aumentando los círculos de iguales, aprender diferentes normas y hábitos para prevenir conductas de riesgo en un futuro.

La educación no formal en barrios donde los menores tienen tanta libertad para andar solos por la calle, donde las normas suelen ser escasas y las actitudes preocupantes, puede ser un elemento de prevención de conductas excelente para enseñar a los menores los mejores caminos, además de participar junto a la familia en la etapa más complicada como es la adolescencia.

Por ello creemos que realizar diferentes actividades de mediación y gestión de conflictos tanto con los menores como con sus familias puede ser una gran herramienta para gestionar los problemas tanto individuales como los que puedan surgir en el seno de la familia, pudiendo aportar métodos de prevención que mejoraran la calidad de vida de las familias, ya que con las técnicas adecuadas en la gestión de los problemas muchas de estas familias podrán notar una mejora en el núcleo familiar que mejore su situación día a día.

“Un contexto profesional de cambio está orientado a que se produzca o se procure un cambio en la vida del cliente de tal magnitud que él mismo pueda establecer un antes de y un después de”. (Ripol-Millet, 2001, pág. 238)

Vemos si la mediación puede ser uno de los contextos específicos de la intervención social. A nuestros efectos entendemos por “contexto” la suma de, por lo menos los siguientes elementos: (Ripol-Millet, 2001, pág. 234)

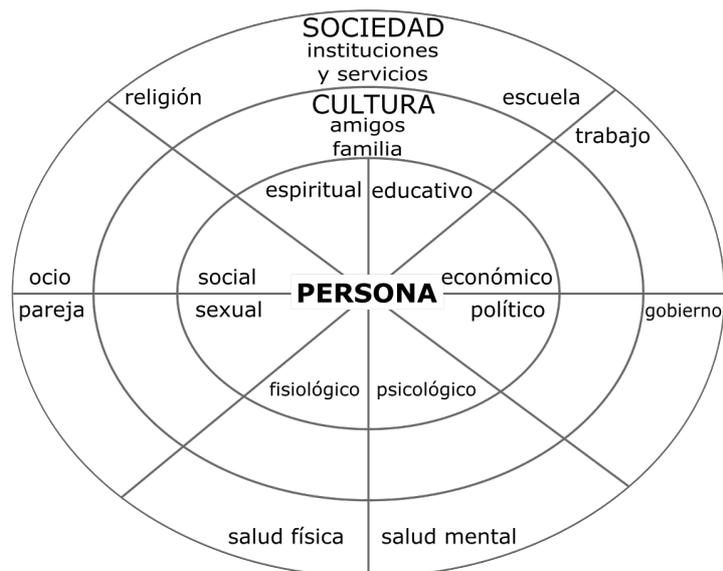
Proyecto de intervención con familias en riesgo de exclusión social

- “Unas expectativas de rol profesional por parte de la población atendida y por parte de otros interventores sociales.
- Un mandato por parte de la institución (una misión)
- Unos objetivos concretos a conseguir
- Unas reglas a seguir que se manifestaran en:
 - Unos profesionales adecuados (legitimados y licenciados) para el mandato o misión
 - Un rol profesional determinado
 - Unas técnicas a aplicar de entre las muchas que los profesionales del ramo pueden utilizar
 - Un espacio físico adecuado para el trabajo a llevar a cabo”.

Por lo que creemos que un Centro de Tiempo Libre sería el adecuado para desarrollar nuestro proyecto, ya que está situado en un contexto idílico para la práctica de la mediación familiar.

Cuando nos preguntamos el por qué realizar un proyecto de mediación familiar en el barrio del Actur sin duda se nos pasan muchas cosas por la cabeza pero no cabe decir que la más importante es cubrir las necesidades de la población de este barrio y mejorar la calidad y el bienestar social. Como mostramos en la imagen posterior las necesidades que podíamos observar en la pirámide de Maslow son mayores a día de hoy, ya que nos encontramos en un barrio con alto riesgo de exclusión social, nos parecía adecuado establecer redes de integración social y de ayuda a través de la mediación que generará sin duda beneficios en un futuro a medio plazo, ya que si además de trabajar con los menores se trabaja con las familias se fortalece las relaciones comunitarias y se abre la posibilidad de diálogo.

Ilustración 11. Representación gráfica de las necesidades de las personas objeto de intervención psicosocial¹¹



¹¹ Fuente: MASLOW, A. (1970), *Motivation and personality*, Nueva York, Harper & Row obtenido del libro *Familias, trabajo social y mediación* de Aleix Ripol-Millet, pág. 91.

7. Metodología de la Intervención

En este apartado queremos destacar los diferentes modelos en los que se basa la actuación de nuestro proyecto, realizando una intervención en la que las propias familias sean su propia herramienta de cambio. Manteniéndose el profesional como un mero guía del proceso.

La información que se encuentra a continuación acerca de los modelos que vamos a utilizar la hemos obtenido del libro Trabajo Social con Familias¹².

Modelo de Crisis

Es un modelo de afrontamiento con la realidad social en la que se encuentran las personas afectadas por una situación desfavorecida y es preciso superar las dificultades y problemas que pueden presentarse de forma imprevista, que puede darse por el azar o la falta de previsión.

Ante una situación de crisis, es preciso prestar ayuda en un período corto de tiempo, con inmediatez y efectividad, ya que las personas usuarias necesitan ver que recuperan el equilibrio perdido, para poder hacer frente a las dificultades que se planteen.

Este modelo tiene en cuenta el stress como parte del medio ambiente del individuo, por eso, nos permite ir más allá de la persona y su familia como principales ambientes en el que se suele mover el usuario. Se mira también otros factores socio-ambientales que pueden influir en el individuo.

Metodologías y técnicas:

Se centra en la fase de intervención, ya que se trata de situaciones inesperadas de urgencia. Una vez superada la situación de crisis, el profesional puede retomar el caso desde otro modelo, para poder desarrollar y programar todas las fases metodológicas de forma organizada y con una programación como guía de sus actuaciones.

Se realiza una primera entrevista en la que se debe generar un clima de confianza para que el usuario se pueda expresar sin cohibirse y buscar una solución puntual.

¹² Trabajo Social con Familias 2011, Tomás Fernández y Laura Ponde de León, págs. 209-260.

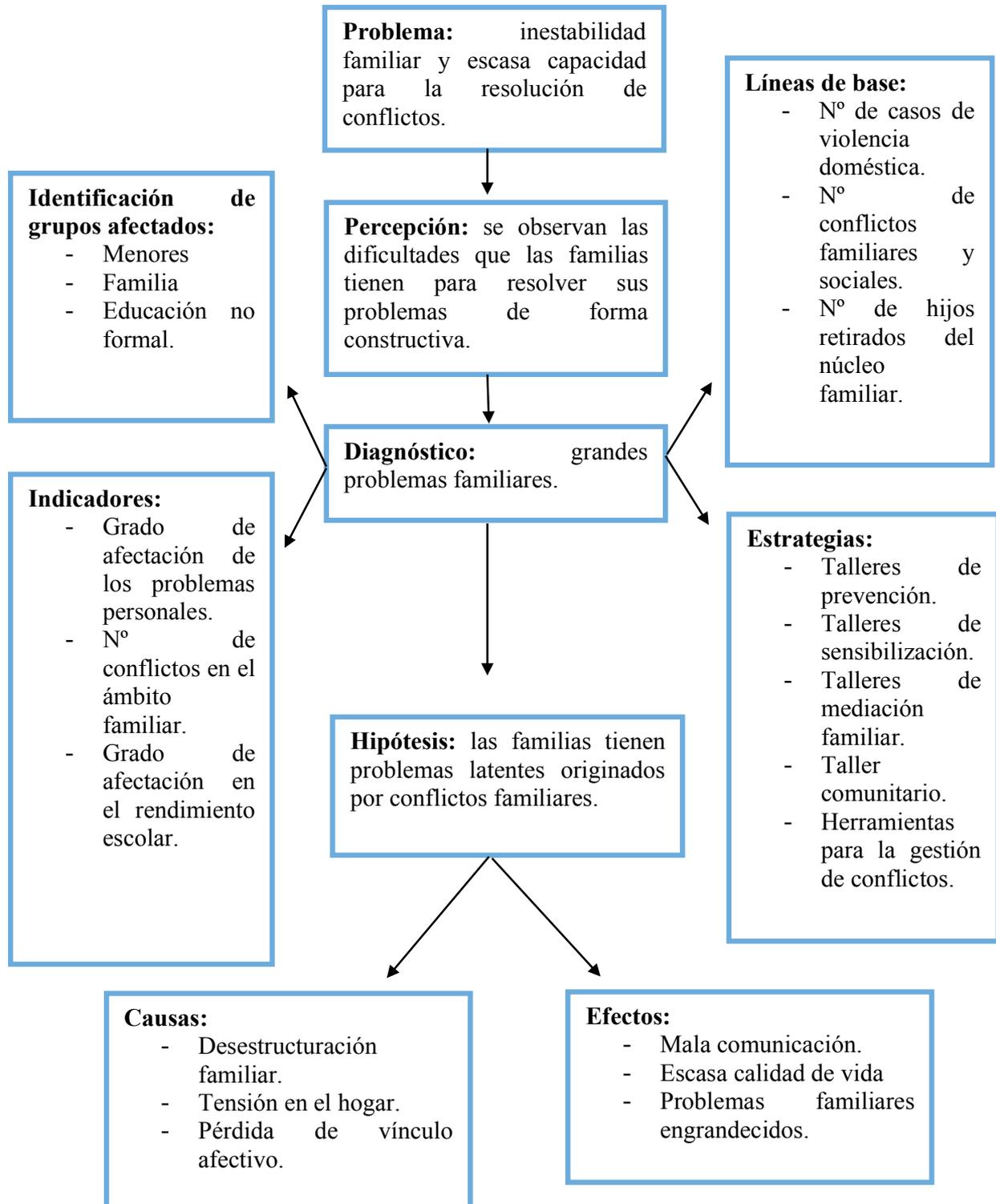
Modelo Comunitario

El modelo comunitario pretende la participación de la sociedad en una intervención como su propio motor de cambio, pues de esta forma, hace que las personas tomen conciencia de su propio problema y exista una motivación por su parte de que se produzcan cambios positivos en su entorno y en sus vidas.

Según las modalidades de Twelvetrees en (Raya Diez, 2006), nos basamos en el trabajo social comunitario especializado, ya que nos centramos en un colectivo concreto, familias con hijos menores de edad en riesgo de exclusión social. Lo que pretendemos conseguir es una prevención de problemáticas graves en familias con historias sociales complejas, por lo que pretendemos conseguir que la población a la que nos orientamos tenga una buena convivencia familiar y social presente y futura.

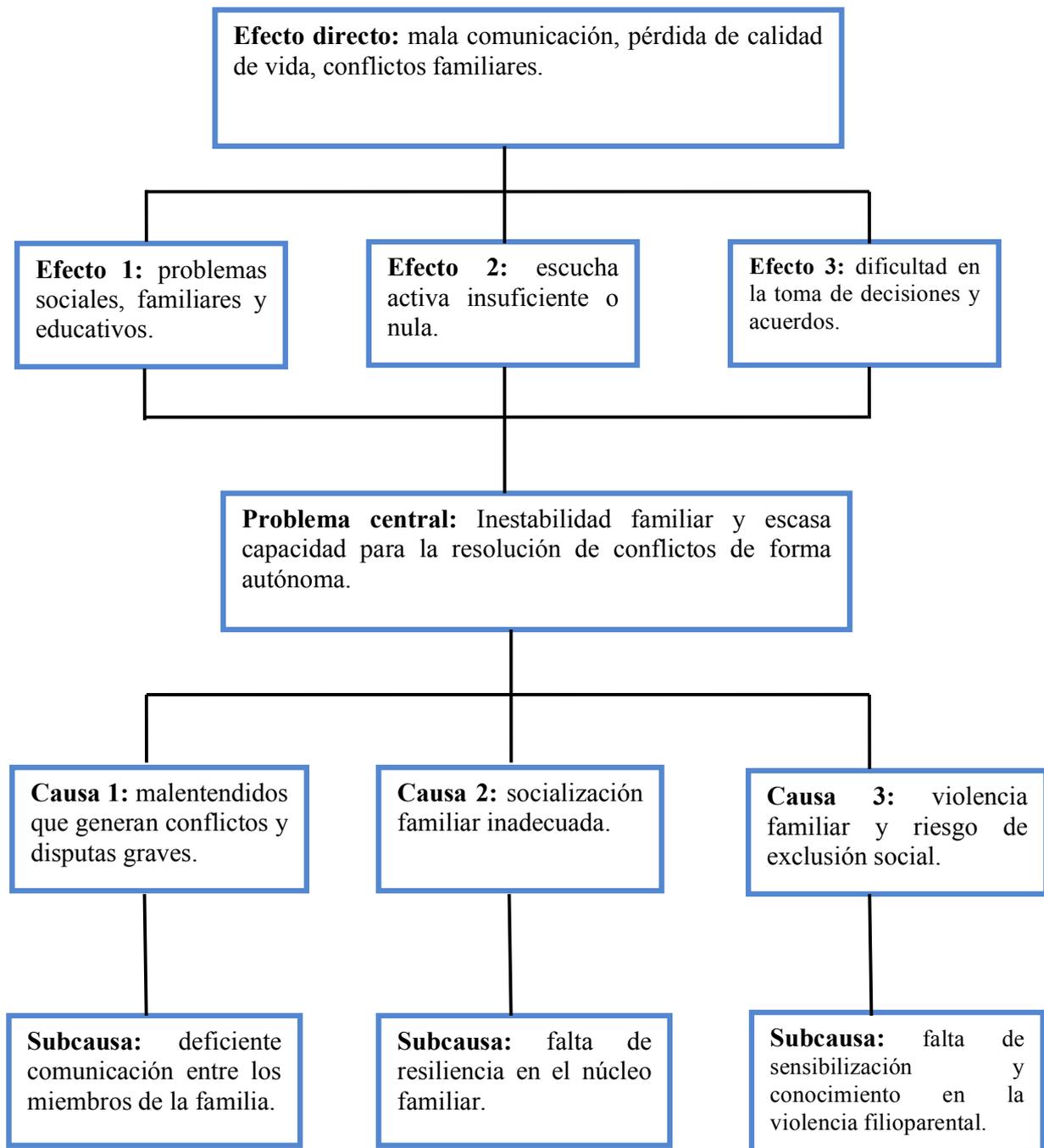
Como bien dice el modelo, queremos sensibilizar a la población **basándonos en valores de solidaridad, participación y convivencia, como un mecanismo de que los menores y sus familias se den cuenta del problema, de sus necesidades y de las posibilidades de cambio que tienen en su contexto**. En base a esto, nuestro proyecto ayudará a que las personas adquieran determinadas habilidades sociales mediante las actividades descritas para que adquieran confianza en sí mismas y afronten los problemas que puedan surgir en la comunidad (Raya Diez, 2006).

8. La percepción del problema



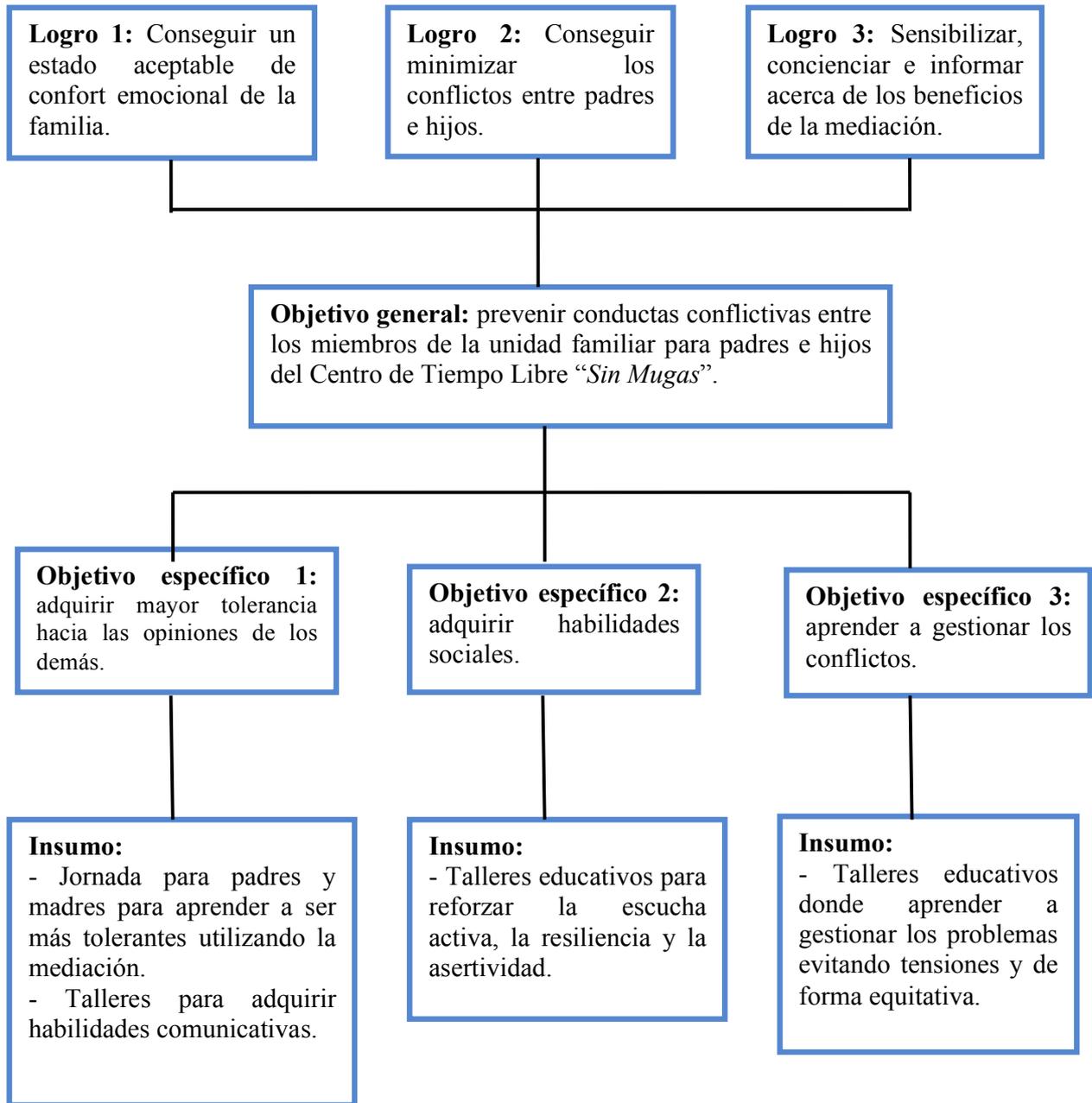
Elaboración Propia

9. Árbol de problemas



Elaboración Propia

10. Árbol de objetivos



Elaboración Propia

11. Sesiones de mediación: Programación y temporalización

Para realizar una conexión teórico-práctica con nuestro proyecto de intervención, no hemos basado en las fases del conflicto de Rondón García, en orden temporal: premediación, acogida o reglas del juego, explicación o cuéntame, situación o acláremonos, arreglo o negociación y acuerdo y final (Rondón García, 2012, págs. 206-212), para realizar las actividades que queremos llevar a cabo con las familias y lograr los objetivos propuestos. De esta forma, queremos conseguir que la parte teórica del presente documento, tenga una relación directa con las dinámicas a realizar y, de esta forma, establecer un orden profesional de la mano de personas que tienen experiencia en la mediación.

A modo de seguimiento, tras cada sesión grupal, se realizará una sesión individual con la trabajadora social, llevando la dirección de la entrevista encargándose de recoger información que pueda ser útil. De esta manera se coordinan los dos profesionales, para que, después de cada sesión de seguimiento, pongan en común la información obtenida e introducir mejoras en el proceso.

Las actividades que vamos a realizar en el proyecto se encuentran descritas con detalle en tablas de actividad en anexos, a continuación, vamos a exponerlas brevemente:



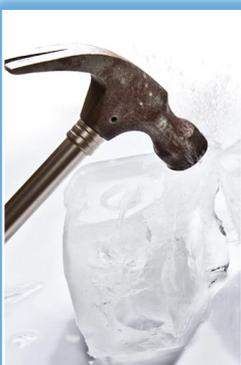
Presentación del Proyecto

Consiste en dar una charla informativa para las familias que forman el parte del CTL, donde puedan conocer una forma alternativa de gestionar sus problemas.



1. Premediación: Empezando a caminar

Consiste en dar una entrevista individual de la familia con la trabajadora social del centro.



2. Acogida o reglas del juego: Rompiendo el hielo

Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación tanto de los profesionales que dirijan la dinámica como de los participantes. Después, se realizarán dos actividades (tela de araña y salta), con una posterior reflexión y puesta en común.



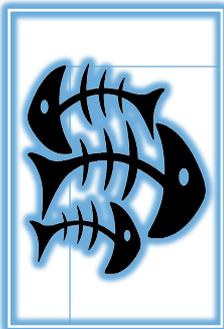
3. Explicación o cuéntame: La mermelada de emociones

Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar. En la sesión se trabajarán los aspectos relacionados con los sentimientos positivos dentro de la familia, para inducir a una reflexión constructiva.



4. Situación o aclarémonos: Los sombreros

La dinámica consiste en dar unos roles rotativos a cada miembro para lograr una comunicación positiva entre los participantes y que la gestión de los conflictos sea más eficaz. Se reunirán a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar.



5. Arreglo o negociación: La espina de pescado

Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar. Esta dinámica sirve para que los usuarios se den cuenta de las posibles causas que pueden generar los problemas o conflictos en la unidad familiar de cada uno y así, sintetizar los intereses y opiniones de los participantes.



6. Acuerdo y final: Negociación

Se reunirá a las 10 familias en la sala prestada por el CTL y en subgrupos familiares se firmarán contratos con acuerdos establecidos para llevar un seguimiento de la familia si lo necesita y mantener la buena relación familiar.

B.- Proyecto de intervención

11. 1. Organización del equipo de trabajo y asignación de responsabilidades

Nuestro proyecto se llevaría a cabo a través de la Trabajadora Social del Centro de Tiempo Libre, que sería la máxima responsable durante el desarrollo de este, ya que al trabajar con familias de un centro específico es importante que estas tengan de referencia a una persona de confianza a la que conocen y la cual sea capaz de saber manejar y elegir a un grupo adecuado para realizar la mediación familiar. El mediador será el encargado de dirigir las sesiones y realizar tanto las programaciones como las evaluaciones de estas con el objetivo de descargar el peso del trabajo a la profesional de la entidad. Durante todas las sesiones los dos profesionales trabajarán conjuntamente y de forma cooperativa para intentar lograr el máximo resultado de cada sesión.

11.2. Recursos Humanos y Materiales

A continuación vamos a exponer el desglose de los recursos humanos y materiales que se requieren para nuestro proyecto y su coste en euros.

Recursos Humanos	Responsables	Coste	Sin IVA	Total
	- Trabajadora Social	- 0 €/Mes*	--	--
	- Mediador Familiar	- 60 Euros/Sesión (6 Sesiones): 420 €	--	420 €

Tabla 3. Recursos Humanos

*El salario del trabajador social es 0 euros debido a que la asociación es la encargada de aportar al profesional.

Recursos Materiales	Materiales	Coste
	- Salas: 2 - Mesas grandes: 5 - Sillas: 50 aprox.	- Prestado por la asociación. 0 €/mes. - Prestado por la asociación. 0 €/mes
	- Panfletos publicitarios: - Póster DIN-A3: 5 uds. - Trípticos: 200 uds.	20 €

Proyecto de intervención con familias en riesgo de exclusión social

	- Materiales para las sesiones	300 €
		Total: 320 €

Tabla 4. Recursos Materiales

Financiación	15.437,48 €
Total gastos	740 €
Imprevistos	14.697,48 €

Tabla 5. Presupuestos, gastos e imprevistos

11.3. Presupuesto y fuente de financiación

Los siguientes ingresos son los pertenecientes a la Asociación Mancala obtenido de las memorias del año 2013, en la siguiente tabla, podemos observar el desglose de los ingresos que percibe la asociación, nuestro proyecto se financiará con los fondos propios (señalados en color verde en la tabla) de esta, sufragando los gastos de nuestro proyecto, que oscilarán entre los 803 € al profesional en mediación y a los materiales para las sesiones, ya que las horas invertidas en el proyecto de mediación por la Trabajadora social de la entidad, son cubiertas por la propia asociación gracias a fondos públicos.

Ingresos:

Fondos Públicos	451.006,83 €	68,48 %
Fondos Privados	184.660,67 €	28,04 %
Sub. Cap. Aplicado al Ejercicio	7.482,77 €	1,14 %
Fondos Propios	15.437,48 €	2,34 %
Total	658.587,75 €	100,00 %

Tabla 6. Ingresos Asociación Mancala 2013 (Obtenido de las Memorias de la Asociación).

B.- Proyecto de intervención

11.4. Cronograma

Meses/Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Diseño del Proyecto	■	■						
Implantación del proyecto		■	■	■	■	■	■	
Campaña de sensibilización (Presentación)		■						
Sesiones Individuales			■	■	■	■	■	
Sesión 1		■						
Sesión 2			■					
Sesión 3				■				
Sesión 4					■			
Sesión 5						■		
Sesión 6							■	
Evaluación Final								■
Memoria								■

Tabla 7. Cronograma

12. Conclusiones

El presente proyecto no es real, ya que, es una intervención que no hemos aplicado en la entidad Mancala, es por eso por lo que no se pueden extraer unas conclusiones basadas en datos reales de aplicación, por tanto nos basamos en los indicadores y en los modelos teóricos con los que nos querríamos llevar a cabo la intervención.

Nos basamos en el modelo¹³ de intervención en crisis, ya que actúa en el momento actual con la problemática individual de las personas y permite hacer una mediación directa y con mayor control sobre las preocupaciones y contratiempos que puedan surgir en la unidad familiar, es por eso, por lo que una vez al mes, tras cada sesión grupal cada familia tendrá una entrevista individual con el trabajador social y el mediador, además de para realizar un seguimiento y valorar si es necesario rectificar alguna actividad del proyecto para lograr efectivamente los objetivos planteados, tanto de forma general como específica en cada actividad.

Por otra parte, el modelo de intervención comunitaria, nos permite intervenir de forma más global y tratar las características comunes de las personas participantes en el proyecto, además, del beneficio que a éstas les supone tomar conciencia de los problemas que puedan surgirles y ver que no están solos y que pueden apoyarse unos a otros, de manera que es posible conseguir mayor cohesión en la comunidad y una mejora de la convivencia, tanto familiar como comunitaria.

Con los indicadores propuestos pretendemos medir el impacto que va a tener nuestro proyecto en la población con la que hemos decidido trabajar, siendo conscientes de que, si se llega a implantar la intervención diseñada, podríamos obtener datos no previstos en los indicadores, ya que sobre una intervención nos encontraremos con resultados previstos y no previstos y que es importante tener la suficiente capacidad de cambio y flexibilidad para saber encajarlos tanto en la estructura de nuestro proyecto como en la propia asociación.

Si la intervención llegase a producirse nos gustaría evaluar la percepción de las personas que han estado realizando las actividades del proyecto, mediante un cuestionario que recoja la siguiente información: si les ha sido útil, cosas que cambiarían, percepción de sus problemas tras la intervención, etc., además de medir de forma más objetiva: el grado de interés de los participantes, porcentaje de acuerdos sobre un conflicto, etc., y, por último, conocer el grado de profesionalidad, motivación, capacidad, etc. de los profesionales que han orientado la acción.

¹³ “Los modelos son hoy en día una herramienta fundamental de análisis, descripción y predicción de los que la ciencia dispone para llevar a cabo la sistematización, control y comprensión de los aspectos más relevantes de la realidad física y social”. (Viscarret, 2007, pág. 296)

13. Bibliografía

- Alcover de la Hera, C. (2010). *Alternativas de mediación en econtextos universitarios: Una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del defensor universitario*. Madrid: Colex.
- Asociación Mancala. (2013). Memoria Anual 2013. Zaragoza.
- Bernal Samper, T. (2013). *La mediación : una solución a los conflictos de ruptura de pareja* . Madrid: Colex.
- Boletín Oficial de Aragón. (22 de Enero de 2015). *Gobierno de Aragón*. Obtenido de Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=590395590303>
- Chaplin, C. (Dirección). (1947). *Monsieur Verdoux* [Película].
- Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social. (2006). Trabajo social, familia y mediación : necesidades sociales en la infancia y derechos del niño. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- De Diego Vallejo, R. (2011). *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares* . Granada: Comares.
- De Diego Vallejo, R., & Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- De Tommaso, A. H. (2004). *Mediación y trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.
- Donoso Díaz, M. d. (2013). *Mediación familiar : conflictos severos posdivorcio : relato de casos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Fernández Millán, J., & Ortiz Gómez, M. d. (2006). *Los conflictos: Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Fernández, S. (2009). *Teoría y práctica de la mediación: gestión alternativa de conflictos sociales*. Murcia: Ágora.
- Fernandez, T., & Ponce de León, L. (2011). *Trabajo Social con Familias* . Madrid: UNED.
- Fombuena, J. (. (2012). *El Trabajo Social y sus instrumentos*. Valencia: Nau Llibres.
- González Capitel, C. (. (2001). *Mediación x 7*. Barcelona: Atelier.
- Gutiérrez Sanz, M. R. (2012). *La mediación familiar y su reflejo en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*. Zaragoza: El Justicia de Aragón.
- Ibarra, J. (Compositor). (2012). Rap contra el Racismo. [M. c. Cero, Dirección] Madrid, Comunidad de Madrid, España.

- Illán Fernández, J. M. (2013). *Mediación familiar : guía práctica para mediadores*. Navarra: Aranzadi.
- Instituto UAM-UNICEF de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia. (2009). *Pobreza y exclusión social de la infancia en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social.
- Lazaro, S. (2007). *Aprendiendo la práctica del Trabajo Social*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Lima, A. (2013). *Nuevo escenario para la mediación en el Estado español. Análisis y estrategia desde el Consejo General del Trabajo Social.Nº101*. Servicios Sociales y Política Social.
- Macionis, J., & Plummer, K. (2011). *Sociología 4.ª edición*. Madrid: Pearson.
- Martín, A. (2011). *Mediación en Conflicto versus mediación en Trabajo Social*. Granada: TS Nova.
- Munduate Jaca, L., & Medina Díaz, F. (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munuera, M. P. (2013). Trabajo Social en la historia de la resolución de conflictos y la mediación. *Servicios sociales y Política social. Vol. 101, 33*.
- Munuera, M. P. (2014). *Nuevos retos en mediación : familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Muñoz Soletó, H. (2011). *Mediación y resolución de conflictos : técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos.
- Observatorio Municipal de Estadística del Ayuntamiento de Zaragoza. (9 de mayo de 2015). *Zaragoza. Obtenido de Cifras Zaragoza. Datos Demográficos del Padrón Municipal*: <http://www.zaragoza.es/contenidos/estadistica/Cifras-Zaragoza-2014-1.pdf>
- Ramos Pérez, M. E., & Muñoz Hernán, Y. (2010). *Mediación: Escuela, herramientas y técnicas*. Bilbao: Fundación Gizagune.
- Raya Diez, E. (2006). *Fundamentos y objeto del Trabajo Social Comunitario*. Obtenido de <https://www.unirioja.es/dptos/dchs/archivos/TEMA4FUNDAMENTOS.pdf>
- Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Reus.
- Rodríguez Llamas, S. (2010). *La mediación familiar en España : fundamento, concepto y modelos jurídicos*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Rondón García, L. M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant lo Blanch.

B.- Proyecto de intervención

- Rondón García, L. M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Sarasola Sánchez-Serrano, J., Malagón Bernal, J., & Barrera Algarín, E. (2010). *Mediación : elaboración de proyectos : casos prácticos*. Madrid: Tecnos, D.L.
- Smith, & Mackie. (1995). Trabajo Social con Familias. En T. Feranandez Garcia, & L. Ponce de León. Madrid: UNED.
- Soletó Muñoz, H., & Otero Parga, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos: Habilidades para una necesidad empergente. Capítulo I. La dinámica del conflicto*. Madrid: Tecnos.
- Souto Galván, E. (2010). *La mediación. Un instrumento de conciliación. Capitulo II La mediación en EEUU*. Madrid: Dikinson.
- Souto Galván, E., & Corzón Pereira, D. e. (2012). *Mediación familiar*. Madrid: Dykinson, D.L.
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- Viscarret, J. (2007). Modelos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza Editorial.
- Whatling, T. (2013). *Mediación : habilidades y estrategias : guía práctica*. Madrid: Narcea.
- Zegrí, M. (2014). *Mediación y conflictos urbanos : experiencias de mediación en espacios públicos con jóvenes, comunidades de vecinos y comercios*. Barcelona: Icaria Mielenrama.

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen principales Escuelas de Mediación	20
Tabla 2: Diferencias entre el Trabajo Social y la Mediación.....	33
Tabla 3. Recursos Humanos.....	45
Tabla 4. Recursos Materiales	46
Tabla 5. Presupuestos, gastos e imprevistos	46
Tabla 6. Ingresos Asociación Mancala 2013 (Obtenido de las Memorias de la Asociación).....	46
Tabla 7. Cronograma.....	47

Índice de gráficos

Ilustración 1. Situación Geográfica ACTUR (Elaboración propia a partir de Google Maps).	5
Ilustración 2. Los elementos del conflicto (Elaboración propia).	10
Ilustración 3. Fases del conflicto (Elaboración propia).	13
Ilustración 4. Fases para la gestión de conflictos (Elaboración propia).....	14
Ilustración 5. Estilos de afrontar un conflicto (Elaboración propia).....	15
Ilustración 6. Ejes centrales en la mediación (Elaboración propia).	26
Ilustración 7. Objetivos en la fase de acogida (Elaboración propia).	27
Ilustración 8. Aspectos a tener en cuenta en la mediación (Elaboración propia).	28
Ilustración 9. Objetivos fase 5 (Elaboración propia).	30
Ilustración 10. Diferencias entre Trabajo Social y Mediación (Elaboración propia).	32
Ilustración 11. Representación gráfica de las necesidades de las personas objeto de intervención psicosocial.....	36
Ilustración 12. Tela de araña	56
Ilustración 13. La mermelada de emociones.....	58
Ilustración 14. Los 6 sombreros.....	60
Ilustración 15. Espina de pescado (Elaboración propia).....	62

I. Sesiones de Mediación

Presentación	Temporalización
“Hablamos de las reglas del juego”	Septiembre
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
Dar a conocer el proyecto de mediación con familias.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Hacer captación de familias interesadas. - Crear un grupo comprometido con el proyecto. - Sensibilizar a las personas de los beneficios que tiene la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el interés generado en los asistentes. - Valorar los conocimientos previos sobre este tema.
Descripción de la actividad	
Consiste en dar una charla informativa para las familias que forman el parte del CTL, donde puedan conocer una forma alternativa de gestionar sus problemas.	
Metodología	
Para comenzar nos reuniremos con los interesados en el salón de actos, donde se realizará una breve exposición del proyecto, su funcionamiento, los objetivos y los aspectos positivos que pueden aportar a las familias.	
Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Un mediador - Asistentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Un salón de actos prestado por el CTL <i>Sin Mugas</i>. - Material de sonido (micrófonos y altavoces).
Horarios de realización	
Jueves 18 de septiembre 18:00-20:00	

Proyecto de intervención con familias en riesgo de exclusión social

Sesión 1.- Premediación	Temporalización
“Empezando a caminar”	Septiembre
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
Conocer la situación social de cada familia y su disponibilidad para realizar las posteriores sesiones del proyecto de mediación.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Hacer captación de familias interesadas. - Sensibilizar a las personas de los beneficios que tiene la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el interés familiar. - Valorar las personas se encuentran en situación de urgencia (baja, media, alta).
Descripción de la actividad	
Consiste en dar una entrevista individual de la familia con la trabajadora social del centro.	
Metodología	
<p>La trabajadora social se reunirá con la familia interesada en su despacho, donde se realizará un breve recordatorio del funcionamiento y los objetivos que se pretenden alcanzar.</p> <p>Con esta sesión, queremos poner sobre la mesa los elementos que se van a tratar para la gestión de los conflictos. Así, comenzamos la premediación.</p> <p>A cada familia se le dará un calendario con los días que tienen que acudir a las sesiones individuales y grupales.</p>	
Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Despacho de la trabajadora social. - Hojas de inscripción. - Bolígrafos.
Horarios de realización	
Jueves 21-25 de septiembre 12:00-13:00 y 18:00-20:00	

Sesión 2.-Acogida o reglas del juego	Temporalización
“Rompiendo el hielo”	Octubre
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
Dar a conocer a todos los integrantes del grupo entre ellos.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Buscar la participación del grupo. - Fomentar intervenciones equitativas de los participantes. - Observar los límites autoimpuestos de los participantes. - Dar a conocer las “reglas” del proyecto de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el grado de participación de los asistentes. - Número de veces que es necesario ceder o limitar el turno de palabra. - Valorar las capacidades y los límites de cada uno.
Descripción de la actividad	
Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación tanto de los profesionales que dirijan la dinámica como de los participantes. Después, se realizarán dos actividades (tela de araña y salta), con una posterior reflexión y puesta en común.	
Metodología	
<p>Se realizará una pequeña presentación que contará de dos partes: una de explicación de la sesión y presentación de todos los miembros del grupo y de los profesionales.</p> <p>Posteriormente, se realizarán dos dinámicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Tela de araña</u>: se pondrán todos los integrantes en círculo y tendrán que pasarse un ovillo de lana, agarrando el hilo y lanzando el ovillo entero a otro participante, expresando una cualidad personal positiva, para crear una red o una tela de araña. Una vez expuestas todas las cualidades positivas, la tela comienza a deshacerse en orden inverso de lanzamiento inicial, pero esta vez diciendo una cualidad personal negativa. - <u>Salta</u>: los integrantes deberán escribir su nombre en un post-it, después se colocarán en una fila y tendrán que situar el papel en el suelo a la distancia que ellos crean que, con un salto, pueden alcanzar. 	

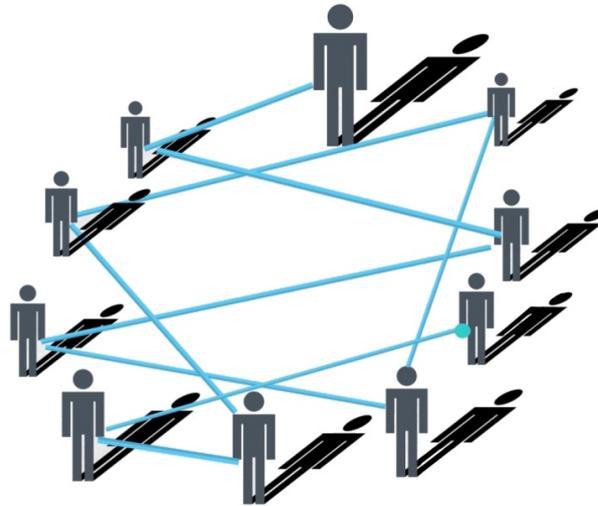


Ilustración 12. Tela de araña

Con estas dos actividades se pretende conocer los puntos fuertes y débiles de los integrantes, los primeros para potenciarlos y mantenerlos y los segundos para mejorarlos.

Por otro lado, que observen las limitaciones autoimpuestas y que tomen conciencia de que no hay que ponerse ningún límite de antemano y que todo lo que se propongan pueden conseguir en arreglo a sus posibilidades.

Con esta sesión se busca conocer las percepciones de las personas sobre sí mismos y sobre los demás, con el objetivo de conocerse y crear un sentimiento de pertenencia al grupo, produciéndose la acogida al proceso de mediación.

Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none">- Un trabajador social- Un mediador- 10 familias	<ul style="list-style-type: none">- Una sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i>.- Papeles adherentes de colores.- Ovillo de lana.- Bolígrafos.
Horarios de realización	
Jueves 22 de octubre 18:00-20:00	

Anexos

Sesión 3.-Explicación o cuéntame	Temporalización
“Mermelada de Emociones”	Noviembre
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
Reforzar los lazos afectivos de las familias.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer y recordar los aspectos positivos. - Redirigir los pensamientos y expresiones negativas. - Reflexionar sobre sus sentimientos. - Crear un clima cálido, de confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el grado de implicación. - Valorar expresiones negativas durante la sesión. - Valorar el grado de experimentación de los participantes al reflexionar sobre sus sentimientos.
Descripción de la actividad	
Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar. En la sesión se trabajarán los aspectos relacionados con los sentimientos positivos dentro de la familia, para inducir a una reflexión constructiva.	
Metodología	
<p>Se realizará una pequeña presentación donde se explicará la dinámica a los participantes, denominada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>La mermelada de emociones</u>: se sentarán repartidos por el aula en diferentes mesas donde cada uno deberá rellenar en papeles de colores, con la forma que ellos quieran, los sentimientos positivos o momentos felices que ha vivido con su familia y los momentos de gestión de conflictos. Una vez rellenado todos los sentimientos se introducirán en un tarro, guardando así los sentimientos para conservarlos para uno mismo. Después, se le asignará en una etiqueta el nombre de la “mermelada” que crean más conveniente y sus ingredientes, que serán sentimientos que has sentido al recordar los momentos y quieras mantener. <p>Con esta dinámica se pretende reflexionar sobre los aspectos positivos, los buenos momentos en familia y las veces que la familia ha sido capaz de resolver o gestionar el conflicto juntos, sin necesidad de exponerlo delante del grupo, sino haciendo una pequeña valoración de cómo se han sentido.</p> <p>Esta sesión está destinada a crear un ambiente relajado y de confianza, en la que se puede recoger</p>	

la mayor información posible sobre la forma de reflexionar sobre los conflictos. De esta forma, se darán cuenta de que, en ocasiones han sido capaces de gestionar sus problemas y que pueden conseguir una autonomía para ello.



Ilustración 13. La mermelada de emociones

Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Un mediador - 10 familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Una sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i>. - Papeles de colores (200 uds.). - Tarros de cristal (10 uds.). - Tela (10 retales). - Etiquetas (50 uds.). - Goma elástica (10 uds.). - Bolígrafos (60 uds. aprox.).
Horarios de realización	
<p>Jueves 19 de noviembre 18:00-20:00</p>	

Anexos

Sesión 4.-Situación o aclarémonos	Temporalización
“Los sombreros”	Diciembre
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
Analizar los problemas desde diferentes puntos de vista.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> -Escucharse unos componentes del grupo a otros. -Fomentar la comunicación entre las personas. -Analizar los problemas. -Centrar la atención en los puntos de vista en los que se está de acuerdo. -Aprender a tratar los problemas más viables. -Trabajar la escucha activa, la empatía y la asertividad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Grado de implicación de los participantes. -Grado de dificultad que experimenta cada usuario en cada rol. -Grado de dificultad que experimentan los usuarios al tener que tomar diferentes posturas sobre un mismo tema.
Descripción de la actividad	
La dinámica consiste en dar unos roles rotativos a cada miembro para lograr una comunicación positiva entre los participantes y que la gestión de los conflictos sea más eficaz. Se reunirán a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar.	
Metodología	
<p>Esta técnica la propuso Edward de Bono. Los seis sombreros representan las líneas de pensamiento que debemos tomar para tratar un problema y potenciar nuestras capacidades y resolver las debilidades que se puedan dar.</p> <p>Se reunirá a las familias en la sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i> y se subdivirá el grupo grande en pequeños grupos de 6 u 8 personas y a cada persona los profesionales le asignarán una forma de pensamiento, explicada a continuación, sobre un problema inventado contado por el personal especializado. Cada integrante de los grupos reducidos pasará por todas las direcciones de pensamiento explicadas.</p> <p>A cada componente se le dará un papel de color, para que todos sepan desde qué postura o punto de vista está tratando el problema.</p> <p>Hay seis sombreros imaginarios que cada participante va a tener y que se irán rotando, para que</p>	

todos puedan sentirse en todas los pensamientos ante un conflicto.

Los colores representan las direcciones de pensamiento:

Blanco: expone de forma objetiva la información que se tiene sobre el problema y detecta si se habla de algo de lo que no se poseen datos.

Rojo: se expresan los sentimientos sin justificarlos. Se basa en la intuición, sentimientos y emociones.

Negro: se encarga de exponer los aspectos negativos del tema a tratar. No es una postura pesimista, sino objetiva con los hechos y trata de exponer por qué una idea no encaja en lo que se está tratando. Se basa en el juicio y la cautela.

Amarillo: trata de buscar algo positivo en los hechos y tener una visión proactiva y pensar en los beneficios que pueden traer las soluciones que se le den a los problemas. Se basa en la lógica positiva.

Verde: aporta ideas nuevas y diferentes formas en las que se pueden abordar los conflictos. Se basa en la creatividad, el estímulo, posibles cambios y alternativas disponibles.

Azul: realiza un resumen de todo lo dicho y extrae conclusiones. Se basa en una mirada global, de conjunto de la situación y en el proceso de pensamiento que se está llevando a cabo.

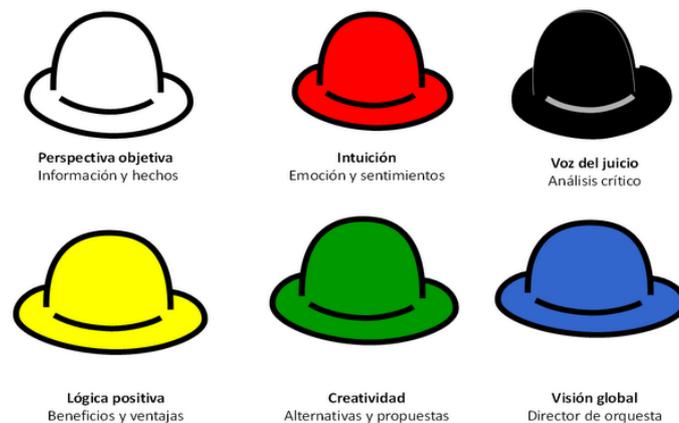


Ilustración 14. Los 6 sombreros

Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Un mediador - 10 familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Una sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i>. - Papeles de colores (200 uds.). - Bolígrafos (60 uds. aprox.).
Horarios de realización	
Jueves 24 de diciembre 18:00-20:00	

Sesión 5.-Arreglo o negociación		Temporalización
“La espina de pescado”		Enero
Destinatarios		
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .		
Objetivo General		
Observar la interacción entre los miembros del grupo.		
Objetivos Específicos	Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> -Ampliar la visión de las posibles causas de un problema. -Buscar la manera de mejorar en la convivencia familiar. -Aprender a tratar los conflictos de otra manera, sin seguir el mismo procedimiento de siempre. -Comprender la forma en que los demás ven un problema. -Modificar procedimientos de costumbre. 	<ul style="list-style-type: none"> -Grado de rigidez de los miembros del grupo ante un problema. -Grado de respeto entre los usuarios. -Grado de objetividad de los participantes. -Porcentaje de veces en las que los usuarios están de acuerdo. -Grado de viabilidad de los acuerdos tomados entre los miembros del grupo durante la sesión. 	
Descripción de la actividad		
<p>Se reunirá a las familias inscritas (10) en una sala del CTL en la que se realizará una breve presentación de la dinámica a realizar. Esta dinámica sirve para que los usuarios se den cuenta de las posibles causas que pueden generar los problemas o conflictos en la unidad familiar de cada uno y así, sintetizar los intereses y opiniones de los participantes.</p>		
Metodología		
<p>Se divide el grupo en subgrupos de 5 personas y a cada pequeño grupo se les expone una historia que representa un conflicto en el que deben llegar a un acuerdo mirando las causas que han contribuido al mismo. Posteriormente, deben ordenar por grado de viabilidad en la resolución del conflicto las causas que han pensado anteriormente.</p> <p>En esta dinámica, los participantes deben detectar los factores del problema mediante una lluvia de ideas, lo que les ayudará a centrar el conflicto. Posteriormente se agruparán las causas en categorías en función del problema planteado.</p> <p>Para llevar a cabo la actividad, se dibuja en una flecha horizontal que tienda hacia la derecha y en su punta se escribe el problema centrar que se quiere tratar, después se establecen las causas en ramificaciones en la parte superior e inferior de la flecha inicial. El gráfico sería el siguiente:</p>		

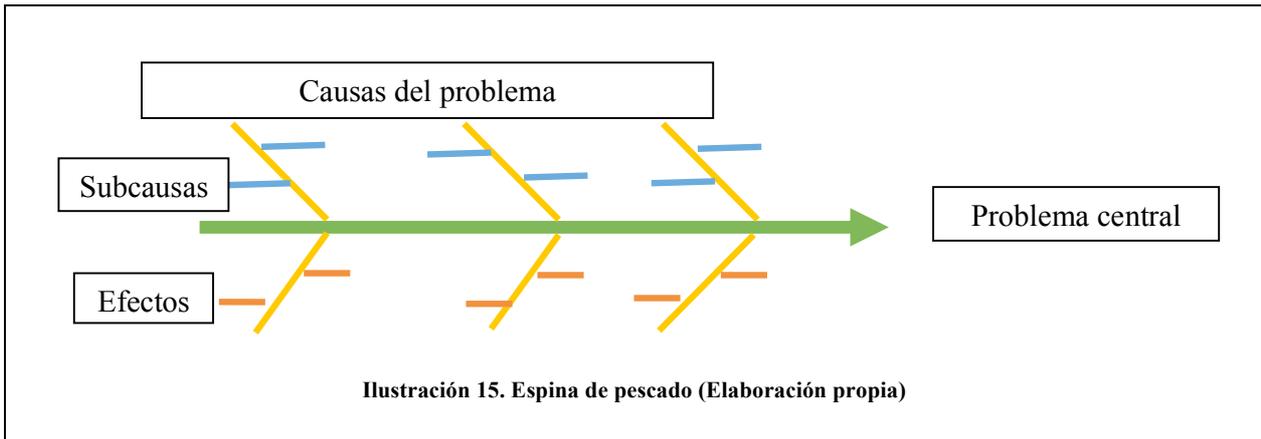


Ilustración 15. Espina de pescado (Elaboración propia)

Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Un mediador - 10 familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Una sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i>. - Folios (200 uds.). - Bolígrafos (60 uds. aprox.).
Horarios de realización	
<p>Jueves 21 de enero 18:00-20:00</p>	

Anexos

Sesión 6.-Acuerdo y final	Temporalización
“Negociación”	Febrero
Destinatarios	
Dirigido a padres, madres e hijos del Centro de Tiempo Libre (CTL) <i>Sin Mugas</i> .	
Objetivo General	
-Realizar un contrato entre los miembros de una misma familia.	
Objetivos Específicos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Finalizar el proceso de mediación. -Llegar a acuerdos de convivencia. -Mantener la buena convivencia en familia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Grado de aprendizaje de las sesiones. -Grado de acuerdos a los que se llegan en cada familia. -Grado de utilidad de las sesiones según los participantes.
Descripción de la actividad	
Se reunirá a las 10 familias en la sala prestada por el CTL y en subgrupos familiares se firmarán contratos con acuerdos establecidos para llevar un seguimiento de la familia si lo necesita y mantener la buena relación familiar.	
Metodología	
<p>Los participantes se reunirán en subgrupo con su unidad familiar y hablarán entre ellos los acuerdos y soluciones a los que pueden llegar para convivir de forma positiva y utilizando las herramientas que han aprendido durante las diferentes sesiones del proyecto.</p> <p>Previa revisión del mediador o el trabajador social, las partes procederán a la firma del contrato de mediación, el cual deberán respetar para mantener los lazos afectivos.</p>	
Recursos Humanos	Recursos Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Un trabajador social - Un mediador - 10 familias 	<ul style="list-style-type: none"> - Una sala prestada por el CTL <i>Sin Mugas</i>. - Folios (200 uds.). - Bolígrafos (60 uds. aprox.).
Horarios de realización	
Jueves 18 de febrero 18:00-20:00	

II. Legislación sobre mediación



Marco Autonómico

- Ley 9/2011, de 24 de marzo de mediación familiar de Aragón.



Marco Estatal

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el se desarrollan determinados aspectos de la Ley citada anteriormente.



Marco Europeo

- Código de conducta europeo para mediadores, abril de 2004.
- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008.