



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales

Escuela de Trabajo Social

**LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL
TRABAJO SOCIAL.**

Trabajo de Graduación, previo a

la obtención del Título de

Licenciada en Trabajo Social

Autora:

Ayda Mercedes Vivar Ortega.

Directora:

Licenciada Blanca Yolanda Bueno Loja.

Cuenca, Ecuador

2016



RESUMEN

Los seres humanos a lo largo de su vida están expuestos a conflictos en todos los ámbitos en los que interactúan, esta realidad ha llevado a plantear diversas alternativas de solución de conflictos, siendo la mediación un instrumento muy reconocido por las ventajas que ofrece a los involucrados, la mediación a su vez ha brindado oportunidades a profesionales de varias ramas entre ellas a los trabajadores sociales, para que se desempeñen como mediadores y de manera particular intervengan en mediación familiar.

El presente estudio tiene como objetivo examinar el papel que tiene el trabajador social como mediador de conflictos a nivel familiar, para lo cual se inicia el tema describiendo el conflicto, la mediación, las ventajas y desventajas de la mediación, la mediación familiar y, la mediación familiar y el trabajo social. Analiza los nuevos campos de intervención para los mediadores familiares, en los cuales los trabajadores sociales tienen amplias oportunidades de desempeñarse en relación con profesionales de otras áreas.

Esta investigación concluye que los profesionales en trabajo social desempeñan un rol relevante como mediadores en los diferentes campos de intervención y de manera específica en mediación familiar ya que es propio de su profesión promover el bienestar familiar. Se destaca además la importancia de la mediación en la formación académica de los trabajadores sociales, para que en su quehacer profesional promuevan el restablecimiento de las relaciones familiares y el fortalecimiento de una cultura de paz.

Palabras clave: Conflicto - Mediación - Familia – Mediación Familiar - Trabajo Social.



ABSTRACT

Human beings throughout their lives are exposed to conflict in all areas in which they interact, this reality has led to propose several alternatives for conflict resolution because mediation is a known instrument for the advantages that offers to involved people, mediation has provided opportunities for professionals from various branches including social workers, who work as mediators and they particularly feel to involved in family mediation.

The aim of this study is to examine the role of the social worker as conflict mediator at the family level, for which the topic describes the conflict, mediation, advantages and disadvantages of mediation, family mediation, family mediation and social work. This study analyzes the new fields of intervention for family mediators in which the social workers have wide opportunities to perform in relation to other professionals.

This research concludes that professionals in social work play an important role as mediators in the different fields of intervention and specifically in family mediation because is part of their work and profession to promote family well-being. The importance of mediation in the academic training of Social Workers also emphasizes that in their professional work to promote the restoration of family relationships and strengthening a culture of peace.

Keywords: Conflict - Mediation - Family - Family Mediation - Social Work.



ÍNDICE

CAPÍTULO I	11
Mediación	11
1.1. Los conflictos	11
1.1.1. Qué son los conflictos	11
1.1.2. Causas de los conflictos	14
1.1.3. La agresividad en los conflictos	17
1.2. La mediación	19
1.2.1. Conceptualización	19
1.2.1.1. ¿Qué casos puedo resolver en mediación?	22
1.2.1.2. El camino a la Mediación	24
1.2.2. Ventajas y desventajas de la mediación	24
1.2.3. Los modelos de mediación	28
CAPÍTULO II	31
Mediación Familiar	31
2.1. Conceptos familia y mediación familiar	31
2.2. Modelos de mediación familiar	35
2.3. Mediación y procesos de revinculación familiar	41
2.3.1. Factores intervinientes en los procesos de revinculación familiar	43
2.4. Mediación familiar en proceso de desarrollo y fortalecimiento de habilidades parentales.	44
2.4.1. Desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades/competencias parentales.....	47
2.5. El futuro de la mediación familiar	49
2.5.1. Extensión del campo de aplicación de la mediación familiar	50
CAPÍTULO III	58
Mediación Familiar y Trabajo Social	58
3.1. Trabajo Social.....	58
3.2. El Trabajo Social con Familias.....	59
3.2.1. ¿Qué es hoy el Trabajo Social con familias?	59
3.2.2. Trabajo Social Familiar: funciones y niveles de intervención	61
3.3. Mediación y Trabajo Social.....	66
3.4. La Mediación en la intervención social del Trabajo Social.....	67
3.4.1. La Mediación como competencia y función propia del Trabajo Social	70
3.5. Competencias comunes del Mediador y Trabajador Social.....	71
3.5.1. Competencias Genéricas en Mediación para el Trabajo Social	73
3.5.2. Competencias Específicas en Mediación para el Trabajo Social	73



3.6. ¿Es el Trabajador Social un profesional privilegiado en la Mediación?	75
3.7. El Trabajo Social en la formación y perfil de los/las mediadores/as	79
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85



Ayda Mercedes Vivar Ortega, autora de la monografía “La Mediación Familiar en la Intervención profesional del Trabajo Social”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Trabajo Social. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a.

Cuenca, 06 de octubre de 2016

Ayda Mercedes Vivar Ortega

C.I: 0106819519



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Ayda Mercedes Vivar Ortega, autora de la monografía “La Mediación Familiar en la Intervención profesional del Trabajo Social”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 06 de octubre de 2016

Ayda Mercedes Vivar Ortega

C.I: 0106819519



DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico de manera especial a mi amado esposo Gabriel Alvarracín, a mi querida madre, Ninfa Ortega como una significativa recompensa a todo el apoyo económico y moral que me han brindado, a mis hermanas y hermanos por su incondicional compañía y a todos mis familiares quienes han estado siempre conmigo en todo momento.



AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por la inteligencia que me ha brindado.

Luego quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la Universidad de Cuenca, a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales. De la misma manera mi más sincero agradecimiento a la Licenciada Yolanda Bueno mi tutora, quien con esfuerzo y dedicación me ha guiado durante mi carrera profesional, así como en la elaboración y corrección de este Trabajo.

También, dedico este trabajo a todas las personas que fueron mis maestros desde el inicio de mis estudios en esta Universidad, quienes me enseñaron que sobreponga la lucha a la compra de la falsa victoria.



INTRODUCCIÓN

Este trabajo se presenta con la finalidad de obtener la titulación de Licenciada en Trabajo Social y se ha llevado a cabo mediante el método deductivo, recopilando y analizando la información documental pertinente. Consta de tres capítulos en cada uno de ellos se abordan aspectos importantes relacionados con el tema de estudio como son la conceptualización de conflicto, mediación, modelos de mediación, mediación familiar, el futuro de la mediación familiar para posteriormente abordar la mediación familiar y el trabajo social, la mediación familiar en la intervención profesional del trabajo social.

El tema planteado en esta investigación busca promover en los estudiantes de trabajo social y en los profesionales la utilización de la mediación como una herramienta efectiva en su quehacer profesional y de manera específica en el trabajo con las familias. El trabajador social es un profesional privilegiado para ser mediador familiar ya que conoce de técnicas de comunicación y negociación para trabajar con las personas, lo cual potencia su intervención con las familias en conflicto.

El conflicto es parte de la vida social cotidiana del ser humano y causa efectos positivos y negativos en varios ámbitos, siendo uno de estos la familia, la mediación familiar es una alternativa eficaz de solución de los problemas ya que con la ayuda de una tercera persona las partes involucradas en el conflicto logran acuerdos buscando siempre el bienestar de los hijos/as y la familia en general.



CAPÍTULO I

Mediación

En este apartado se aborda el tema de la mediación, partiendo de la definición de conflictos que son la razón de ser de la mediación, existen diferentes tipos de conflictos sean estos personales, familiares, laborales, comunales o escolares, los cuales se describen a continuación.

1.1. Los conflictos

1.1.1. Qué son los conflictos

Etimología

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra CONFLICTO procede de la voz latina CONFLICTUS que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida.

Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

Concepto

Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados.

Existen muchas definiciones, empero, para efectos de nuestra explicación tomaremos la que nos presenta Stephen Robbins, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto.



Según Robbins citado por Romero define al conflicto con las siguientes palabras: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.” (*Antonio Romero Gálvez, Teoría del conflicto social*).

Por otro lado el autor De Tommaso define al conflicto como: “una incompatibilidad de conductas, cogniciones y o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social.” (2).

Desde ese punto de vista puede o no asociarse al conflicto como agresión; dicho de otra manera puede haber conflictos agresivos y conflictos no agresivos. (De Tommaso, 32).

Todo conflicto implica necesariamente dos o más personas, grupos que se interrelacionan en la cual una de las partes percibe que está siendo afectada por la otra en distintos ámbitos como puede ser económica, política, social, familiar, entre otras. Por lo tanto se produce una discusión, pelea en razón de defensa, la cual puede llevar a consecuencias negativas a los involucrados en el conflicto.

Mientras que la autora Cuadra menciona que:

Casi siempre asociamos los conflictos con situaciones negativas o no deseadas, lo que nos lleva a tratar de evitarlos, evadirlos, ocultarlos o eliminarlos. Sin embargo, los conflictos son situaciones de la vida cotidiana, que pueden ocurrir en el ámbito personal, el familiar, comunal, municipal, nacional e incluso internacional.

- Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas, o grupos, tienen intereses contrapuestos.



- A veces se nombran con términos tales como contradicción, disputa, problema, diferencia.
- Los conflictos sociales son situaciones reales en las que están involucradas dos o más partes, que pueden ser individuos, grupos o Estados. (Cuadra, 15).

Autores como Vinyamata y Fisas citados por De Souza Barcelar definen al conflicto como:

Según Vinyamata (2001: 129) la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Fisas, V. (2001: 30) es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado. (*Lucicleide de Souza Barcelar, Una mirada genérica de los conflictos*).

Sobre lo que proponen estos autores considero que el conflicto es inherente a la vida colectiva del ser humano, por lo tanto está presente en las relaciones sociales las cuales son por naturaleza dinámicas y causan reacciones negativas o positivas en las personas ante las transformaciones que ocurren en los ámbitos políticos, económicos, laborales, comunales y familiares, entre otros.



El conflicto está presente a lo largo de la vida del ser humano, es algo con lo que se tiene que lidiar desde el momento en el que se nace, en el ámbito familiar se presentan contradicciones de los padres y familiares, luego el medio escolar, social y laboral.

Sin embargo hay que considerar que los conflictos sirven para transformar la realidad y por lo tanto existe la posibilidad no solo de que sea un problema sino también de ser superado con resultados positivos, esto depende de cómo sea abordado por los actores involucrados en el conflicto.

Los conflictos al ser parte de la vida diaria del ser humano como todo hecho social tienen sus causas.

1.1.2. Causas de los conflictos

Teniendo claro el concepto de conflicto es necesario conocer cuál es su origen, la causa del problema, qué está provocando el caos, porque si no se conoce la causa no se logrará resolver el conflicto. Existen múltiples causas que originan los conflictos, sin embargo para efectos del presente estudio se ha considerado pertinente tomar el planteamiento de Moore.

Según Moore, 1996 citado por las autoras Muñoz y Ramos existen cinco causas de conflicto, que son las siguientes:

Conflictos de Relación

Surgen cuando existen emociones negativas, en ocasiones intensas. Es decir cuando la persona se siente irritada, ofendida, frustrada, temerosa, no está capacitada para mantener una discusión tranquila.



Existe un conflicto de relación cuando las personas tienen percepciones o estereotipos negativos sobre alguien.

También cuando hay escasa o nula COMUNICACIÓN interpersonal y hay conductas negativas repetitivas.

Conflictos de Información

Sucedan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre las interpretaciones de los datos.

Algunos conflictos suelen ser innecesarios y podrían ser fácilmente resolubles si se tomara conciencia de que se han basado en distintas fuentes para la obtención de la información.

Conflictos de Valores o Culturales

Son causados por un sistema de creencias incompatibles o percibidas como incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno y malo, verdadero o falso, justo o injusto.

Valores diferentes no tienen por qué causar conflictos. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando la gente intenta imponer a otras personas un conjunto de valores y no permite creencias divergentes.

Conflictos de interés

Surgen cuando alguna persona quiere algo (puede ser algo tangible o intangible) y para conseguirlo necesita colaborar con otra persona quizá



porque sea quien lo posee o porque también lo quiera. Puede ocurrir que esta “lucha” no sea real, sino una percepción de que si uno o una lo consigue, el otro o la otra no podrá hacerlo.

Se dividen tres tipos de intereses:

1. Sustanciales: las cuestiones tangibles, materiales, medibles. Ej.: tiempo, dinero, etc...
2. De procedimiento: el cómo hacer para conseguir la meta marcada.
3. Psicológicas: hacen referencia a las necesidades individuales, a cuestiones como, reconocimiento de pertenencia, autoestima, etc...

Conflictos Estructurales

Surgen cuando el diseño de una organización superior a las personas en conflicto, es la que está determinando la existencia del mismo.

Por ejemplo la organización del trabajo, que hace que las personas tengamos que colaborar. Puede constituirlo también la falta de recursos. El conflicto estructural puede provocarlo también una ley, una normativa que determina como son las cosas, más allá de nuestra voluntad. (Muñoz y Ramos, 5 - 6).

De acuerdo a lo planteado por Moore, las causas del conflicto en la sociedad interactúan en todos los ámbitos en los cuales se desempeña el ser humano como tal, siendo desde sus emociones negativas para con los demás así como también algo impuesto por una organización superior a la persona. El estar inmerso en estos conflictos depende de cada persona ya que algunos surgen por tratar de imponer ideas y creencias a los demás cuando se debe ser más comprensivos y convivir con



las personas aceptándolos con sus diferencias, con sus propias creencias, valores y forma de llevar la vida.

Los conflictos están presentes permanentemente en la vida de cada ser humano pero depende de cada uno que estos sean manejados de la mejor manera y no causen graves consecuencias en su propia vida y la de los demás, principalmente evitando llegar a la agresividad y violencia entre los involucrados.

1.1.3. La agresividad en los conflictos

Por lo general los conflictos van de la mano con la agresividad ya que en la mayoría de los casos una de las partes involucradas se ve afectada y como defensa hacia la otra persona surge el sentimiento de agresividad el cual puede llevar a graves consecuencias.

El autor Rodríguez, del texto Serie de Capacitación Integral dice que:

El ser humano cuando se ve envuelto en una situación de conflicto experimenta tensión la misma que genera frustración y termina en la agresividad.

La agresividad es la hija mayor de la frustración, también conocida que cualquiera aportaría una docena de ejemplos del repertorio personal. El estudio de la agresividad se reviste de importancia en nuestra cultura. Porque la civilización moderna hierve en tensiones, por la prisa y el exceso de “compromisos”, la tiranía del reloj, los hacinamientos, los embotellamientos, las presiones económicas y las necesidades creadas artificialmente por la propaganda comercial.



El semáforo en rojo, el teléfono que marca ocupado, las llamadas por teléfono a la hora de comer, las visitas inesperadas, el avión que se retrasa, no son más que piezas del inmenso y complejo edificio de la frustración.

Otro principio psicológico es: “agresión genera agresión”; entonces se desencadena un proceso análogo al de la bola de nieve.

El asunto se complica porque una gran cantidad de agresividad queda reprimida de modo que se cambia el conflicto interpersonal en intrapersonal, y sigue sin solución el primero.

El autor intenta mostrar que en la sociedad actual la agresividad representa un problema de alta importancia al ser este trascendental y que puede representar armonía, progreso así como también caos y destrucción.

Profesiones de las ciencias sociales tales como teólogos, psicólogos, sociólogos y antropólogos estudian la agresión desde su inicio tanto en animales como en bebés observando su avance y manifestación en la sociedad. (Rodríguez, 31 - 32).

El autor antes mencionado facilita la comprensión de que en la vida social de la que forma parte el ser humano, día a día se ve inmerso en varios detonantes de irritabilidad, desde el semáforo en rojo hasta necesidades absurdas que hacen surgir las publicidades, lo que desemboca en agresividad de una persona hacia otra produciéndose así el conflicto.

Dependiendo de cómo se maneje esta agresividad puede acarrear consecuencias negativas para las partes, por lo cual siempre es mejor buscar el medio más óptimo que conduzca a la superación de dicho conflicto y no a la

destrucción de los actores sociales, siendo esta la mediación como mejor recurso para la solución de conflictos de cualquier índole.

1.2. La mediación

La mediación es un tema que ha sido ampliamente estudiado desde diferentes enfoques, para entender su significado vamos abordar los conceptos de algunos autores.

1.2.1. Conceptualización

La palabra «mediación» deriva del latín *medius-medium*, que significa «en el medio». Se ha definido como «un proceso de resolución cooperativa del conflicto» (Kruk, 1997) en que dos o más partes en disputa reciben la ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicarse y alcanzar por si mismos un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas en disputa. Los mediadores ayudan a los participantes a explorar las opciones disponibles y, en su caso, a tomar decisiones que satisfagan las necesidades de todos los interesados. Las decisiones, por tanto, las adoptan las partes, de forma voluntaria y sobre la base de la información recibida, libres de amenazas o presiones reciprocas y sin que el mediador les dirija. Cuando el resultado propuesto tiene consecuencias jurídicas, normalmente se les anima a pedir por separado un asesoramiento independiente antes de que formalicen su acuerdo y que este sea legalmente vinculante. (Parkinson, 22).

Para el Centro de Mediación de la Función Judicial del Ecuador: La mediación es un procedimiento de solución de conflictos que verse sobre materia transigible por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral, llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario.



Slaikeu citado por el autor De Tommaso define a la mediación como:

Un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto. El valor de este procedimiento está en que permite a dos o más adversarios examinar un problema tanto en privado como en reuniones conjuntas, con el objetivo de crear una solución en la que todos ganen, y que responda suficientemente a los intereses individuales (y comunes). Y les permite descartar otras salidas, como juicios o el recurso a la fuerza, acordando en cambio concretar voluntariamente el plan acordado. A diferencia de un abogado en tribunales, el mediador no toma decisiones por las partes, sino que prefiere escuchar, preguntar, sondear, intercambiar ideas en forma creativa y a veces, provocar, desafiar y confrontar, para ayudar a las partes a elaborar un plan integrador al que todos puedan decir sí. En este sentido para el mismo autor, “la mediación es una negociación asistida”. (6) (De Tommaso, 19).

Frente a la mediación Moore nos dice que:

La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.

Para que haya mediación, las partes deben comenzar a negociar. El trabajo y la administración deben estar dispuestos a celebrar una sesión de negociación, los gobiernos y los grupos de interés público deben crear foros para el diálogo, y las familias deben estar dispuestas a reunirse. La mediación es esencialmente la negociación que incluye a un tercero que conoce los



procedimientos eficaces de negociación, y puede ayudar a la gente en conflicto a coordinar sus actividades y ser más eficaz en su pugna. La mediación es una extensión del proceso de negociación en cuanto implica ampliar el regateo a un formato nuevo y usar a un mediador que aporta variables y dinámicas nuevas a la interacción de los litigantes. Pero sin negociación, no puede haber mediación. (Moore, 44 - 45).

Por otro lado los autores Folberg y Taylor señalan que:

La mediación es una alternativa a la violencia, la auto-ayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling, negociación y arbitraje. Es posible definirla como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas. Por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre si misma a cada una de las partes. (Folberg y Taylor, 27).

Según estos conceptos, se puede afirmar que la mediación esta siempre integrada por las partes involucradas en un conflicto y por un tercero el cual debe conocer procedimientos de negociación que sean eficaces como también ser neutral a las partes involucradas, esta persona debe orientar a las partes en las posibles soluciones a su conflicto para que sean estas las que decidan por la mejor solución.

Sobre los conceptos que proponen estos autores se evidencia que la mediación es importante porque permite a las partes involucradas en un conflicto



examinarlo tanto en privado como conjuntamente, es una alternativa real para encontrar una solución que responda a los intereses de ambas partes, y permite descartar otras salidas como el uso de la fuerza o los juicios que implican gasto de tiempo y dinero.

Por estas razones la mediación es un método de solución de conflictos que está dando resultados satisfactorios y que está siendo utilizada en varios países entre ellos el Ecuador.

1.2.1.1. ¿Qué casos puedo resolver en mediación?

Si bien es cierto cada país tiene criterios para la resolución de casos a través de la mediación, en nuestro país Ecuador el Consejo de la Judicatura que entre otros servicios brinda el de Mediación, en su página Web, informa los casos que se pueden resolver a través de este proceso y estos son:

Familia:

- Pensiones alimenticias, aumento o disminución.
- Régimen de visita.
- Tenencia.
- Ayuda Prenatal (alimentos de mujer embarazada).

Civil:

- Demarcación de linderos.
- Partición voluntaria de bienes sucesorios.
- Cobro de deudas.
- Incumplimiento de contrato, promesa de compra venta.



-Reparación por daños y perjuicios- materiales.

-Inquilinato.

Laboral:

-Pago por finiquito (liquidaciones).

Asuntos de convivencia social y vecinal.

Tránsito sin resultado de muerte.

Penal:

-Adolescentes infractores.

Es importante mencionar que el Centro de Mediación de la Función Judicial brinda el servicio de la mediación de manera gratuita, haciendo excepción únicamente en temas patrimoniales e indemnizatorios.

De todos los casos antes mencionados que pueden ser resueltos gracias a la mediación los que no tienen costo son los de:

-Materia de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia en asuntos de fijación de pensión alimenticia, tenencia, régimen de visitas, alimentos congruos y ayuda prenatal.

-Laboral en asuntos de liquidaciones y jubilaciones patronales cuando sean solicitados por la trabajadora o trabajador.

-Asuntos de convivencia social o vecinal. (*Función judicial*).

1.2.1.2. El camino a la Mediación

De igual manera el Consejo de la Judicatura de la Función Judicial del Ecuador propone los siguientes pasos para llegar a la mediación:

- 1.- Decide llevar tu problema a mediación.
- 2.- Toma los datos de contacto de la o las personas que deseas invitar (nombre, teléfono, dirección, correo electrónico).
- 3.- Ubica la oficina de mediación más cercana. Para solicitar la mediación debes traer: Cédula, papeleta de votación, tus datos personales y los de la persona a invitar. Encuentra el centro más cercano a tu ciudad.
- 4.- Presenta tu caso, llena la solicitud de mediación y solicita la información necesaria.
- 5.- Recibe tu invitación para la audiencia de mediación de manera inmediata.
- 6.- Asiste a la audiencia de mediación con una propuesta de acuerdo.
- 7.- Llega a un acuerdo y firma tu acta de mediación.
- 8.- Cumple con el acuerdo. (*Función judicial*).

La mediación conlleva ventajas al momento de ponerla en práctica como medio de solución de conflictos pero así también puede presentar desventajas.

1.2.2. Ventajas y desventajas de la mediación

La mediación es una herramienta eficaz a la hora de buscar una solución a los conflictos que se presentan en las distintas áreas de la vida de las personas, y como toda herramienta tiene sus ventajas y desventajas las cuales abordamos a continuación.



En esta sección seguimos en forma pormenorizada el planteo realizado por Suares M., (10) quien en forma brillante desarrolla los pro y contras de la mediación. (De Tommaso, 22).

Ventajas

1. ***Produce un sensible alivio a los tribunales:*** Esto se debe a que un conjunto enorme de causas, ingresaban a los tribunales, repercutiendo esto en su lentitud y además en la discriminación de “causas públicas” y “causas menores”. Demás está decir que los asuntos de familia o vecindad son considerados por muchos jueces como causas sin importancia, priorizando de esta forma a las que toman estado público.
2. ***Ahorro de tiempo:*** de alguna manera esta ventaja se desprende de la anterior, pues si son “causas menores”, es evidente que “quedan para el final”, por lo tanto su resolución en el ámbito de Justicia, puede llevar varios años.
3. ***Ahorro de dinero:*** en la mediación los honorarios se pautan por consulta y no por los capitales en juego; por otra parte se ahorra un 100% de tasas judiciales.
4. ***Se evita que haya ganadores y perdedores:*** esto beneficia las futuras relaciones de las partes.
5. ***Aumenta la creatividad:*** al ser más flexibles se utilizan capacidades alternativas que no se encuentran previstas en el ámbito del sistema judicial formal.
6. ***Aumento del protagonismo:*** esto nos lleva a que inevitablemente se aumente la responsabilidad de las partes.



7. **Se logran acuerdos de largo plazo:** esto se debe al hecho de que las partes reconocen en el acuerdo su propia participación ya que han sido coautores del mismo.
8. **Se produce una transferencia de aprendizaje:** al solucionar un conflicto uno adquiere la capacidad de solucionar otros semejantes, debido al proceso de aprendizaje vivido en la anterior experiencia. (De Tommaso, 23 - 24).

El autor en cada uno de los puntos destaca las bondades de la mediación, de manera particular podemos afirmar que la mediación permite que estos casos llamados de “causas menores” ya no vayan a un tribunal mediante un trámite legal y se queden ahí por mucho tiempo sin tener una respuesta, sino que más bien mediante la negociación de las partes involucradas se ponga fin a dicho conflicto.

Justamente esta es una de las razones por las que la Función Judicial en nuestro país utiliza la mediación como una vía para la resolución de conflictos y se promueve la Cultura de Paz privilegiando el diálogo entre las partes involucradas.

Así también se garantiza la buena relación de las personas involucradas ya que ambos obtienen una solución a fin de sus intereses y necesidades.

Así como la mediación ofrece ventajas existe en ella desventajas las cuales se aborda a continuación.

Desventajas

1. **Los discriminados o desposeídos logran peores acuerdos:** Hay estudios realizados donde se sostiene que por ejemplo mujeres han logrado peores acuerdos en la mediación que en el sistema judicial formal; se afirma esto en el sentido que una mujer en la que su esposo ha ejercido algún tipo de



violencia, manifiesta en los encuentros de mediación similares conductas a las habituales y por lo tanto mantiene la misma pauta interaccional que existía con su pareja, lo que significa que si predominaba el temor hacia su marido, este mismo temor se manifestare en la mediación.

También se sostiene que se llega a acuerdos desventajosos cuando solo una de las partes quiere llegar a un acuerdo.

2. ***Suele confundirse a la mediación con la terapia familiar:*** esto se produce al no estar delimitado el campo, fundamentalmente en los casos de familia. En lo que coinciden ambos es en que se busca el protagonismo de las partes; y difieren en que la mediación busca alcanzar un acuerdo entre las partes.

Entre otras de las desventajas que se enumeran es que muchas veces en la mediación se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables, como así también que el sistema judicial se debilita al no contar con antecedentes y jurisprudencia en los problemas que ahora atiende la mediación. (De Tommaso, 24 - 25).

Es importante tener en cuenta que no se puede llevar a cabo la medicación como medio de solución a un conflicto cuando solo hay participación de una de las partes involucradas, porque la una estará dispuesta a negociar mientras que la otra continuará con su comportamiento negativo, creando un ambiente incómodo y sin alternativas de solucionar dicho conflicto.

La mediación al ser una herramienta de gran utilidad en la solución de conflictos surgen en ella diferentes modelos que se pueden aplicar a cada tipo de conflictos que se presentan en la sociedad.

1.2.3. Los modelos de mediación

Según De Tommaso “son tres las líneas de pensamiento, que dan lugar a diferentes modelos de mediación:”

1. El modelo Tradicional-Lineal (Harvard).
2. El modelo Transformativo (Busch y Folger).
3. El modelo Circular-Narrativo (Cobb).

1. El modelo Tradicional-Lineal:

Este modelo se fundamenta en que la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha. Aquí el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación.

En este paradigma el conflicto tiene causa y es el desacuerdo puntualmente. No se tiene en cuenta otras causas que puedan haber llevado a que el conflicto se presente.

En cuanto al contexto no se tiene en cuenta el mismo como factor que incida en el conflicto, como tampoco se toma en cuenta las percepciones del pasado.

El método que aquí se usa es:

- a) El de la aireación del conflicto en el inicio, para evitar que este aparezca en el desarrollo del proceso.
- b) La imparcialidad y equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y en el hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes.
- c) Ir del caos al orden.



Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas. Se considera que si esto se produce el conflicto desaparece.

2. El modelo transformativo:

Este modelo parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario. Reafirma la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones. Se busca que reconozca el coprotagonismo del otro como parte del conflicto.

Las metas de este modelo son:

- a) Modificar la relación de las partes.
- b) Lo importante no es resolver el conflicto en particular, sino la transformación relacional.

En este sentido este modelo es lo opuesto al tradicional pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones.

3. El modelo circular-narrativo

Este modelo parte de la premisa que la comunicación sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta.

El método que aquí se usa es:



- a) Aumentar las diferencias, sino permitir las que se manifiesten, pues se considera que las personas llegan a la mediación en una situación de “orden”, manteniendo sus posiciones rígidamente.
- b) Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación.
- c) Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo.
- d) Creación de nuevos contextos.

Las metas de este modelo son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo. (De Tommaso, 26 - 27).

Al respecto de estos conceptos considero que cada uno de los modelos de mediación tiene suma importancia porque cada uno se centra en aspectos relevantes que surgen como solución a un conflicto siendo la comunicación, la autodeterminación, y la causalidad de tipo circular, permitiendo así a la persona que ejerza el rol de mediador tomar en cuenta el contexto en el cual se va a intervenir para poder seleccionar un modelo.

Ya que así como existen estos modelos de mediación también se presentaran varios contextos de conflicto como pueden ser los conflictos laborales, familiares, escolares, comunales entre otros, por ende se debe saber cuál es la mejor guía de negociación para intervenir en la búsqueda de la mejor solución orientada siempre a satisfacer las necesidades de ambas partes y que sean estas las que tomen la decisión final.

CAPÍTULO II

Mediación Familiar

Para conocer a profundidad la temática de la mediación familiar se inicia analizando diferentes conceptos de familia y mediación familiar.

2.1. Conceptos familia y mediación familiar

Familia

Según el Código de la niñez y adolescencia que se rige en nuestro país Ecuador define a la familia como:

Art.96.-Naturaleza de la relación familiar.- La familia es el núcleo básico de la formación social y el medio natural y necesario para el desarrollo integral de sus miembros, principalmente los niños, niñas y adolescentes. Recibe el apoyo y protección del Estado a efecto de que cada uno de sus integrantes pueda ejercer plenamente sus derechos y asumir sus deberes y responsabilidades.

Art.98.-Familia biológica.- Se entiende por familia biológica la formada por el padre, la madre, sus descendientes, ascendientes y colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad.

Los niños, niñas y adolescentes adoptados se asimilan a los hijos biológicos. Para todos los efectos el padre y la madre adoptivos son considerados como progenitores. (*Código de la niñez y adolescencia*).

Así también el autor Ander-Egg define a familia como:

Familia: En sentido estricto y restringido, se designa como familia al grupo que tiene su fundamento en lazos consanguíneos. En su acepción amplia, la



palabra “familia” hace referencia al conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines con un tronco genético común. Analógicamente, se dice que constituye una familia un conjunto de individuos que tienen entre sí relaciones de origen y semejanza. (Ander- Egg, 148).

Estos conceptos demuestran que la familia juega un papel relevante en la sociedad dado que en ella crecen las personas y es la responsable de transmitir valores a sus miembros, por lo tanto su contexto es de vital importancia para el desarrollo integral sobre todo de los niños, niñas y adolescentes, quienes deben conocer y entender que así como tienen derechos también tienen obligaciones y deben llevarlos a cabo para poder exigir a los demás el cumplimiento de los mismos.

La familia es considerada uno de los pilares fundamentales de la sociedad la cual en la actualidad atraviesa situaciones complejas como son los conflictos de pareja y en concreto las separaciones y divorcios, los cuales han aumentado considerablemente. Los problemas familiares afectan a nivel biopsicosocial no solo a la pareja sino a los hijos y la familia de origen, para prevenir los efectos de los conflictos familiares surge la mediación familiar como una alternativa que ayuda a gestionar de manera positiva los conflictos familiares derivados de los procesos de ruptura de pareja, entre otros.

Frente a la mediación familiar el autor Bernal mencionado por las autoras Donoso y Llona en su libro Mediación Familiar nos dice que:

Mediación consiste en la intervención de un tercero. Este tercero tiene, como función principal, manejar las emociones que se producen cuando las personas están en conflicto, tienen que llegar a acuerdo y que hacen que se



centren en el pasado, en lo negativo y en lo imposible. Con el proceso mediador tratamos de cambiar esta situación, haciendo que las partes se centren en el presente, en lo positivo, y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional, mejora en la comunicación y cambios en la manera de comprender el conflicto y el punto de vista del otro. (Bernal, 2008, pág. 91).

Así también Llona, Levit, Donoso y Salgado (2003) la definen como:

Procedimiento no convencional y extrajudicial donde las personas involucradas colaboran directamente en la resolución de sus propios conflictos, mediante la construcción creativa de acuerdos, con la ayuda de un tercero neutral que actúa como facilitador del proceso comunicacional inserto en un espacio de intimidad y contención. (pág. 47). (Donoso y Llona, 14 - 15).

Entonces en la mediación familiar son las partes involucradas las que encuentran la solución a sus conflictos mediante acuerdos que benefician a ambas partes, siempre con la ayuda de una tercera persona neutral que fomenta una buena comunicación y ayuda a que haya una comprensión del conflicto tomando siempre en cuenta el punto de vista del otro.

Por otro lado Parkinson toma la definición del Colegio de Mediadores Familiares del Reino Unido, Código deontológico, 1995 que nos dice:

La mediación familiar ha sido definida como:

Un proceso en el que una tercera persona imparcial ayuda a los involucrados en una ruptura familiar, y en especial, a las parejas en vías de separación o divorcio, a comunicarse mejor entre ellos y a llegar a sus propias decisiones conjuntas, sobre la base de una información suficiente, respecto de algunos o de todos los temas relacionados con la separación, el divorcio, los hijos, la



economía o el patrimonio familiar (Colegio de Mediadores Familiares del Reino Unido, Código deontológico, 1995). (Parkinson, 28 - 29).

Así lo confirma De Tommaso señalando que:

La mediación familiar al intervenir en situaciones de conflicto que se generan en las familias, busca que las partes involucradas en un determinado conflicto asuman activamente la solución. Por solución activa entendemos que el acuerdo resultante sea propuesto en todo momento por las partes.

Por una parte el mediador promueve la participación activa de las partes, dejando de lado los aspectos destructivos de la relación y por otra ayuda a organizar el futuro. (...)

No hay duda que la mayor relevancia se da en este tipo de mediación por estar afectada la familia, por cuánto “es el ámbito más privado donde los problemas tienen sus efectos más nocivos”. (De Tommaso, 88 - 89).

Si consideramos que la vida familiar es en efecto el “teatro de conflictos variados que pueden generar crisis graves y a veces rupturas” la mediación es una respuesta al mantenimiento de equilibrio en la familia.

Los conflictos más comunes en los grupos familiares rozan con las separaciones, derecho de visitas, alimentos. Todos estos conflictos inciden sobre el niño y es quizá en estos últimos años y a partir de la Convención Internacional de los Derechos del niño que se está tomando una mayor conciencia, de allí que todos los esfuerzos legislativos que hagamos como las nuevas tecnologías que empleemos, tal el caso de la mediación son aportes al apoyo a la familia. (De Tommaso, 91).



La autora Parkinson y el autor De Tommaso en sus definiciones se centran en la mediación familiar, que está dirigida a solucionar conflictos ocasionados por las separaciones y divorcios que son un problema en la sociedad actual y que también son parte del quehacer profesional del trabajo social, en la cual se debe poner mucha atención a los problemas familiares ya que es de ahí donde se pueden derivar otros conflictos tales como problemas juveniles de drogas, embarazos adolescentes, deserción escolar a causa del desinterés que empiezan a tener los padres de familia por sus problemas matrimoniales o de pareja.

Justamente por la relevancia de los conflictos en el ámbito familiar, la mediación familiar tiene varios modelos de intervención para lograr establecer acuerdos entre las partes y superar los conflictos, es importante conocer estos modelos los cuales pueden ser aplicados por los mediadores en los procesos de resolución de conflictos familiares.

2.2. Modelos de mediación familiar

Es indispensable que los profesionales que realizan mediación familiar tengan un conocimiento profundo de sus diferentes modelos, para que puedan aplicar el más apropiado de acuerdo a los conflictos que estén abordando.

Parkinson en su libro *Mediación Familiar teoría y práctica* señala frente a la mediación familiar los siguientes modelos de acuerdo al enfoque de varios autores:

La mediación orientada por el acuerdo

Una de sus características principales es la concentración en los intereses y no en las posiciones. *Una posición* es una declaración del resultado preferido por una parte. Normalmente el planteamiento de una posición incluye elementos estratégicos como la acusación, la exageración, la insistencia en los derechos

y facultades de uno y la negación de que el otro tiene los mismos derechos. Por contraste, un *interés* es una necesidad subyacente o una meta que tiene que satisfacerse. Una posición sería, verbigracia, exigir una proporción fija de los bienes conyugales, y un interés, necesitar el dinero suficiente para conseguir un alojamiento adecuado.

Por ejemplo, una pareja se está peleando por la cantidad de dinero que cada uno de ellos tiene derecho a recibir pero, como padres, pueden tener un interés mutuo en ofrecer estabilidad a sus hijos y evitar un cambio de escuela, si es posible.

En la mediación orientada por el acuerdo, primero se invita a las partes a exponer sus respectivas posiciones. El mediador trata de identificar y entender los intereses que están debajo de estas y ayuda a las partes a reconocer que pueden tener intereses y necesidades mutuas, a pesar de estar en conflicto. Con frecuencia tales necesidades no son solo concretas, como el alojamiento, sino también de tipo psicológico como conservar el respeto y la autoestima. (...).

La mediación orientada por el acuerdo consta de una serie de pasos o fases.

Un modelo sencillo de cuatro etapas comprendería las siguientes:

1. Definición de los temas: los participantes explican sus posiciones.
2. Indagación fáctica: recoger y compartir la información.
3. Exploración de las opciones: consideración de las necesidades, preocupaciones y consecuencias.
4. Alcanzar el acuerdo: negociar un resultado mutuamente aceptable.

(Parkinson, 43 - 44).



Mediación Transformadora

El enfoque desarrollado por Bush y Folger (1994), que ellos denominaron mediación *transformadora* permite que los participantes marquen al mediador la dirección a seguir, en lugar de esperar que aquellos sigan la que señale el mediador. Se concentra en conversar y escuchar y estimula una visión «fresca», tanto metafórica como literalmente. (...) Los componentes centrales son: oír y escuchar (la escucha activa del mediador) y posibilitar que las partes se oigan y se escuchen recíprocamente.

La primera premisa de esta orientación es que la mediación tenga el potencial de generar efectos transformadores muy beneficiosos para las partes y *para la sociedad*. La segunda premisa es que la mediación pueda originar estos efectos sólo y en la medida en que el mediador disponga de una actitud mental y de unos métodos para la práctica conducentes a la realización de dos metas claves: *la revalorización y el reconocimiento*. *La revalorización* estimula la libre determinación y la autonomía, incrementa la capacidad de las personas de ver su situación más claramente y de tomar decisiones por sí mismos. *El reconocimiento* implica que los participantes puedan reconocerse mutuamente sus sentimientos y puntos de vista y que sean más sensibles a sus necesidades recíprocas. Los mediadores transformadores les ayudan a adquirir una comprensión mutua para que puedan admitir las necesidades del otro con más empatía que antes. (Parkinson, 46 - 47).

La contribución de Folger y Bush es acentuar los aspectos empáticos, idealistas y humanos de la mediación, a diferencia del enfoque dirigido al



acuerdo, que puede ser demasiado lógico, frío y limitado para tratar las relaciones interpersonales. (Parkinson, 50).

La mediación familiar terapéutica

La diferencia principal entre la mediación familiar terapéutica y la medicación transformadora es el distinto énfasis que se da a la evaluación previa.

El modelo desarrollado por Irving y Benjamín (1995) reconoce que hay parejas que son incapaces, o que todavía no están preparadas para trabajar juntos en mediación. (...).

El modelo de Irving y Benjamin consta de cuatro fases: 1. Evaluación 2. Pre-mediación 3. Negociación y 4. Seguimiento.

La función de la fase de evaluación o toma de contacto es comprobar si ambas partes entienden la mediación y están dispuestos a participar, si los dos pueden mantener discusiones cara a cara y si la situación es apropiada para la mediación. Si ambos desean participar pero emocionalmente no pueden aun enfrentarse a una discusión juntos, se les puede ofrecer sesiones individuales adicionales. Irving y Benjamín descubrieron en sus estudios de seguimiento que la cuidadosa evaluación durante la pre-mediación junto con el uso optativo de las reuniones individuales redujeron un empleo inadecuado o prematuro de la mediación. Algunas parejas empezaron con sesiones separadas y después pudieron pasar a las negociaciones conjuntas, con resultados satisfactorios. (Parkinson, 50 - 51).

El modelo ecosistémico de la mediación familiar



Si la disputa se analiza dentro de un marco sistémico resulta evidente que las acciones de cada miembro de la familia, incluyendo las de los propios niños, influyen las acciones y reacciones de los otros miembros de la familia de una manera recíproca. En consecuencia, trabajar sólo con los adultos sin tomar en consideración las necesidades, sentimientos y reacciones de los niños, puede ser ineficaz si el propósito es llegar a un acuerdo que funcione en la práctica. Los niños pueden encontrar la forma de bloquear arreglos que los hagan profundamente infelices.

El modelo ecosistémico de mediación (Berubé 2002, Parkinson, 2002) se centra en la familia como un todo. Los niños y los demás miembros de la familia son incluidos en el marco, indirectamente, o si es posible, también directamente. El mediador mantiene mejor la equidistancia al considerar las necesidades de la familia como un todo, que si se centra sólo en la pareja parental en conflicto. (Parkinson, 52).

Mediación con familias en transición

Los mediadores familiares se confrontan con relaciones complejas, en estructuras familiares que están cambiando en forma dramática y con frecuencia traumática. (...).

Los mediadores familiares necesitan entender quien vive en cada casa y si los nuevos componentes son aceptados como miembros de la familia, y si es así, por quién.

Una de las primeras tareas del mediador familiar, después de dar la bienvenida a ambos progenitores y de ayudarlos a entender y aceptar su participación en la mediación, es diseñar un mapa, verbal o literal, de la familia inmediata,



desde la perspectiva de cada uno de ellos. Para ello se entrega un cuestionario a cada progenitor. Esta tarea puede facilitarse dibujando un ecograma en el paleógrafo. (...).

Para entender la ecología y la evolución del sistema familiar los mediadores utilizan ecogramas que muestran un panorama horizontal de la familia. (Parkinson, 52 - 53).

A raíz de abordar esta temática de los modelos de mediación familiar, se puede concluir que puede ser más apropiado en la búsqueda de soluciones a los conflictos familiares y bajo el enfoque de trabajo social, el modelo ecosistémico de mediación familiar porque es aquel que involucra a todos los miembros de la familia, como lo menciona la familia es un todo no solo dos personas padre y madre, es así que como mediadores familiares se debe dar importancia al punto de vista de los hijos porque al fin y al cabo son ellos los que cargan con las secuelas de las decisiones de los padres sean estas positivas o negativas.

Se debe velar por el interés superior del niño, niña y adolescente, hacerles partícipes en la toma de decisiones para la solución de los conflictos sean estos divorcio, separación, división de bienes conyugales, pensiones y visitas, entre otros y evitar que a corto o largo plazo las consecuencias de los conflictos familiares deriven en otros problemas sociales como bullying, embarazo adolescente, adicciones al alcohol y drogas, participación en pandillas juveniles, deserción escolar, rebeldía con el progenitor a cargo, entre otros.

Por esta razón es de suma importancia que el mediador familiar aplique el modelo más apropiado y pueda conducir a la familia a la mejor solución del conflicto a través de una buena comunicación, en la cual se velen por los intereses de cada



uno de los miembros y que la solución del conflicto permita la revinculación de los lazos familiares.

2.3. Mediación y procesos de revinculación familiar

En las familias pueden surgir varios conflictos pero por lo general son los de divorcios y separaciones, los cuales como consecuencias presenta la ruptura de lazos paternos filiales. Por lo que a continuación se expone como la mediación familiar ayuda en los procesos de revinculación familiar.

Frente a la ruptura de lazos parento filiales las autoras Donoso y Llona definen la revinculación desde su experiencia como:

“Aquel proceso estructurado y sistemático en el que participan los integrantes de una familia de acuerdo al rol que cumplen. Tiene como objetivo volver a normalizar las relaciones paternas filiales. En el cual se reinicia el contacto entre padres e hijos y otros familiares significativos, que por causa de un conflicto se han interrumpido y han generado daño emocional en quienes están involucrados en dicha incomunicación, por la imposibilidad del padre o madre no custodio de compartir en forma continua con sus hijos/as”. (Donoso y Llona, 49).

La ruptura de pareja que no ha podido ser elaborada por los adultos, y ha congelado el conflicto, trae en algunos casos la interrupción total o parcial de la comunicación entre el padre o madre no custodio con sus hijos.

El objetivo de un proceso de mediación familiar en revinculación es restablecer la paz entre los miembros de la familia, a partir de un proceso de reencuentro en donde se intenta poner punto final al conflicto de manera tal que permita mirar al futuro en forma constructiva. (Donoso y Llona, 48).



Se hace referencia al divorcio entendido como el acto que: “disuelve el vínculo matrimonial y deja a los cónyuges en aptitud para contraer nuevo matrimonio.” (*Código civil ecuatoriano*).

En la mayoría de los casos de separación y divorcio los padres se dejan llevar por sentimientos negativos hacia la pareja por lo que quedan en conflicto aún después de la separación lo cual en la mayoría de los casos perjudica a los hijos e hijas quienes por estar viviendo con uno de los padres no pueden ver al otro o en ocasiones son manipulados por los padres que tienen su custodia para que se alejen del otro progenitor, este comportamiento debilita la relación entre padres e hijos causando la incomunicación en algunos casos.

Según la autoras estos problemas pueden surgir por la falta de comunicación en el momento de la separación/divorcio entre los padres, por lo que no se saca a flote los sentimientos y no quedan las cosas claras entre ellos, es aquí en donde juega un papel importante la mediación familiar, la cual busca reunir a los miembros de la familia y poner fin al conflicto y así mejorar el entorno familiar para los hijos, hijas.

Hay que considerar que la revinculación presenta una variedad de matices dentro de ella: vinculación cuando no ha existido el vínculo (casos en los que los niños, niñas o jóvenes no conocen al padre/madre, no existe una relación, a veces esto sucede en relaciones de pareja que han tenido una corta y breve historia); revinculación (casos en los que ha existido un vínculo y este se ha interrumpido, otras situaciones donde ha habido un contacto intermitente con períodos de tiempo conectados y otros sin comunicación);y fortalecimiento vincular (cuando el vínculo ha estado interrumpido por algún breve tiempo o se



ha empezado a debilitar porque han surgido algunos conflictos que no han podido resolver los padres). (Donoso y Llona, 49).

La mediación familiar puede ser muy efectiva para lograr la revinculación familiar cuando los vínculos se han roto o inclusive no han existido en la familia, esto puede llevar a restablecer las relaciones familiares creando un ambiente propicio para el crecimiento integral de los hijos, hijas, es precisamente en la familia donde se forman los seres humanos quienes contribuyen en la formación de una sociedad positiva y con valores.

El éxito de un proceso de revinculación familiar estará fuertemente influenciado por la capacidad de los involucrados para “visualizar” a los otros y, en especial, a los hijos y sus necesidades. (Donoso y Llona, 51).

Lo anterior nos lleva a afirmar que solo en la medida que los involucrados estén dispuestos a defender los intereses de la familia, se podrá encontrar una solución que beneficie a ambas partes y sobre todo a los hijos e hijas de la pareja y lograr la revinculación familiar.

2.3.1. Factores intervinientes en los procesos de revinculación familiar

Hay diferentes variables que van a determinar cómo se va a desarrollar el proceso:

- El tiempo de interrupción del contacto entre el padre/madre no custodio con el NNJ.
- Edades de los hijos y de los padres.
- Experiencias significativas y relación vividas con el padre/madre no custodio antes de la ruptura de los padres.



- Características personales de los padres y cómo han respondido al proceso de ruptura y separación y/o divorcio.
- Características personales de cada hijo y cómo cada uno de ellos ha experimentado el conflicto de sus padres.
- Grado de motivación de los padres, hijos y familiares significativos frente al proceso.
- Experiencias significativas de los hijos con la familia extendida (abuelos, nueva pareja).
- Grado de intensidad e importancia de las relaciones de los hijos con los familiares significativos tanto de la familia materna como de la familia paterna.

Junto a los factores antes mencionados creemos relevante describir las conductas que se manifiestan frecuentemente en estos procesos y que pueden facilitar como obstaculizar los cambios necesarios para desarrollar la revinculación. (Donoso y Llona, 54).

Los mediadores familiares en busca de la revinculación familiar deben considerar a la familia extendida y la relación que se mantiene o mantuvo con la familia en conflicto, así podrán identificar factores positivos y negativos que serán útiles a lo hora de determinar cómo se va intervenir como profesionales.

2.4. Mediación familiar en proceso de desarrollo y fortalecimiento de habilidades parentales.

Para tratar este apartado se ha tomado como referencia el libro Mediación Familiar elaborado por las autoras Donoso y Llona quienes nos dan a conocer en que consiste esta temática.



Las autores han destacado el impacto que significa en las personas la experiencia de ser padres, como también la “huella indeleble” en la relación de pareja de esta experiencia. En ambas dimensiones se generan cambios profundos, que son diferentes y similares tanto para los hombres como para las mujeres. (...).

Muchos estudios e investigaciones describen como el ser padre o madre involucra todas las áreas del ser humano. Como hemos mencionado, hay un cambio en el rol socio-cultural que cada uno desempeña en la sociedad, cambio que al parecer es irreversible y que acompaña todas las etapas del ciclo de la paternidad/maternidad.

Las emociones, los recuerdos, los afectos vividos en la infancia, consciente o inconscientemente serán la base para construir un modelo de crianza que ambos padres irán acordando en el desarrollo de la parentalidad que como mencionamos es un aprendizaje que se va desarrollando en el día a día cotidiano. (...).

Por lo tanto, el contexto en que se desarrolla la paternidad será un indicador diferenciador, basado en cómo fue nuestra experiencia de hijo/a.

- Nos arriesgamos a proponer algunas declaraciones, las que suponen aceptar la paternidad como un proceso de permanente aprendizaje, teniendo presente que se es hijo/a siempre, es un “título” que permanece en el tiempo.
- No existen padres perfectos.
- Quienes mejor conocen a sus hijos/as son sus padres.
- Lo que hagamos como padres se reflejará en las conductas de nuestros hijos/as cuando sean adultos.



Las afirmaciones anteriores las hemos citado para establecer un encuadre respecto de lo que es posible trabajar en un Proceso de Mediación Familiar en el desarrollo de las Habilidades y/o Competencias Parentales. (Donoso y Llona, 57 - 58).

Desde esta perspectiva es necesario que los mediadores familiares, tengan en cuenta lo que representa en la vida del ser humano, ser padres y hacer que el proceso de solución de conflictos y revinculación familiar sean asumidos como una aprendizaje del día a día y como parte del desarrollo de las Habilidades y/o Competencias Parentales, aclarando que no existen los padres perfectos, que se debe superar las tensiones, disfrutar cada día con sus hijos y crecer a través de las experiencias vividas con ellos.

Asumimos que cada padre/madre le dará a la crianza de los hijos su propia impronta que estará directamente relacionada con su experiencia vital y el proyecto de vida que ha construido y quiere para sus hijos. (...).

Coincidimos en que hay múltiples formas de intervención para trabajar en desarrollo y fortalecimiento de las habilidades y/o competencias parentales, como la terapia individual, la terapia grupal, escuela para padres, programas socioeducativos, etc. Sin embargo consideramos que sobre todo en los casos de separación y/o divorcio conflictivo, cuando la disputa entre los padres está provocando dificultades en relación a consensuar un determinado estilo de crianza, la mediación familiar es la modalidad más adecuada. (...).

Desde el ámbito de la mediación familiar hemos desarrollado el concepto de proceso de desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades/ competencias parentales, el que hemos definido como:



2.4.1. Desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades/competencias parentales

Las autoras Donoso y Llona definen al Desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades/competencias parentales como el:

“Proceso de acompañamiento estructurado y sistemático a partir del cual el mediador y las partes identifican las interferencias comunicacionales que afectan el ejercicio positivo de la parentalidad. Para esto el mediador realiza acciones de intervención para consolidar el compromiso frente a la coparentalidad, trabajando los recursos personales a través de estrategias y acciones acordadas. El foco de atención son las necesidades de los hijos y la búsqueda de puntos de acuerdo para responder a los requerimientos en relación a la crianza”. (Donoso y Llona, 59 - 60).

En nuestra experiencia como mediadores familiares hemos constatado que las parejas al tener hijos se plantean una promesa interna (instinto básico de proteger y cuidar) de ejercer su rol “lo mejor posible”, incluso superando las dificultades que ellos mismos experimentaron como hijos. Sin embargo, también hemos observado que en los casos de separaciones o divorcios conflictivos, este compromiso interno es relegado a un segundo plano, centrando la atención en la ruptura, donde los desafíos y las urgencias por resolver la crisis personal pasan a constituir el objetivo principal, invisibilizando a los hijos. (Donoso y Llona, 61).

Es evidente que los padres no solo buscan satisfacer las necesidades afectivas de sus hijos e hijas sino también todas las necesidades tanto económicas como sociales de la familia, en ocasiones surgen problemas en la pareja que afecta



la relación con los hijos y ya no se ejerce un buen rol de padre/madre por la crisis que se vive en ese momento. Es por esto que la mediación familiar es importante para que restablezca las relaciones familiares, velando siempre por las necesidades y el bienestar de los hijos.

Las autoras Donoso y Llona creen que la mediación familiar en desarrollo/fortalecimiento de habilidades parentales puede aportar lo siguiente:

- Trabajar con ambos padres puede ayudar a consensuar un modo de crianza, del cual ambos son responsables, y disminuye la posibilidad de que alguno de ellos boicotee la implementación de dichos acuerdos.
- Potenciar las fortalezas que el mediador detecta en ambos padres puede favorecer la creación de un ambiente de mayor confianza versus uno de desconfianza y de confrontación.
- Identificar las dificultades que ambos perciben en el ejercicio de su rol parental permite instalar la idea de que no hay un mejor padre que el otro, sino que cada uno tiene dificultades que se pueden trabajar en un contexto de respeto.
- Permite, a través del diálogo, identificar los diferentes estilos de crianza y cómo estos pueden afectar las necesidades del hijo, con el objetivo de encontrar puntos en común respecto de estas últimas.
- Colabora en el afianzamiento / revalorización del rol paterno, rol que se encuentra en transición en nuestra sociedad y donde los padres lentamente se muestran cada vez más incorporados en la crianza.
- Ayuda a cimentar la coparentalidad favoreciendo la construcción de una nueva realidad familiar, en la que, aunque los padres no viven juntos, respetan sus derechos y obligaciones para con sus NNJ.

- Un proceso de mediación familiar puede ayudar a desarrollar en los padres la capacidad de contención, de dar estructura, de ser un referente de solidez emocional y de acogida en la situación de duelo que los hijos experimentan como consecuencia de la separación /divorcio de los padres.

La experiencia de la separación/divorcio cambia el cómo y cuándo de los padres ejercen su rol, ya que al salir uno de ellos de la casa familiar, los tiempos se definen de otra forma, existiendo momentos comunes (cuando van a las reuniones o actividades de los hijos, etc.) y otros que no lo son. (...).

El objetivo de este proceso está centrado en pensar, distinguir y elaborar un plan de abordaje de esas necesidades de crianza, con la participación del mediador como facilitador del proceso, estableciendo acuerdos en relación a objetivos comunes, plazos y formas de evaluar los resultados. (Donoso y Llona, 61 - 62).

El mediador familiar debe fortalecer en el padre/madre de familia su rol, para que así a pesar del divorcio o la separación se continúe velando por las necesidades de los hijos, se trabaje por ellos en conjunto y se acuerde tiempos para pasar con los hijos, hijas. Haciendo que ejerzan sus derechos así como también sus obligaciones como padres de familia.

2.5. El futuro de la mediación familiar

La mediación familiar es una herramienta muy útil y reconocida porque permite establecer acuerdos entre los miembros de la familia e inclusive lograr la revinculación familiar, de ahí que se reconozca su potencial en el fortalecimiento de las relaciones familiares. A continuación se describe el planteamiento de la autora Parkinson sobre este tema de la mediación familiar poniendo énfasis en su futuro.

2.5.1. Extensión del campo de aplicación de la mediación familiar

La mediación familiar se ha desarrollado principalmente en el contexto de la separación y el divorcio, pero su potencial de aplicación es mucho mayor y cada vez se usa más para ayudar a los miembros de las familias a llegar a decisiones consensuadas en distintas etapas y áreas de la vida familiar.

1. *Mediación en casos de adopción y en el apoyo post-adopción*

Con frecuencia se requiere la mediación en casos de adopción, sobre todo respecto de la cuestión de la continuación del contacto entre el niño adoptado y los padres naturales. Aunque no siempre es posible reunir a los padres naturales y adoptivos para que discutan cara a cara, se pueden aplicar técnicas de mediación en reuniones separadas en las que se examinarían los principios y la frecuencia de los encuentros con el menor y se concentrarían los detalles prácticos. También los trabajadores sociales que proporcionan apoyo después de la adopción pueden usar dichas técnicas para facilitar la comunicación entre los padres naturales y adoptivos, y entre el niño y cada una de estas parejas de padres.

Las soluciones concordadas sobre el contacto y las visitas se recogerían en un acuerdo escrito, claro y abierto, entregándose una copia a todos los interesados, incluido el menor. Este escrito debe contener una cláusula de revisión y modificación para el caso de que las circunstancias cambien y para adaptarse al crecimiento del hijo. (Parkinson, 289).

En estos casos de adopción se ve la importancia de la mediación familiar para mantener vínculos entre los padres biológicos y sus hijos/as en adopción, situaciones que no son muy comunes en nuestro medio pero que se dan en la vida

real, la mediación contribuye a coordinar las actividades y tiempos entre los padres tanto adoptivos como biológicos en beneficio de los niños, niñas y adolescentes.

2. *La mediación en casos de guarda y acogimiento familiar*

El mantenimiento de las relaciones entre los menores dados en acogimiento o bajo la guarda de terceros y sus familias es de vital importancia. A pesar de las recomendaciones de que no se escatimen esfuerzos para que el niño siga en contacto con sus padres y con otros parientes no siempre se hace todo lo necesario en este sentido. La continuación del contacto facilita el retorno a casa del menor, cuando ello sea posible. (...).

En algunos supuestos se requiere la ayuda de un mediador independiente, que puede conseguir la confianza y la colaboración de todos los interesados precisamente porque no tiene poder para influir en el resultado. Un principio fundamental es el valor de la colaboración. Es importante reconocer que el *papel de mediador* no es compatible con ostentar autoridad y responsabilidad institucionales y legales, ni siquiera con el deber de preparar informes para el tribunal. Los abogados y los trabajadores sociales que intervienen en los casos de guarda de menores no pueden actuar como mediadores si tienen el deber estatuario de informar a una autoridad pública con poder de decisión. (...).

El objetivo primario de las intervenciones de los servicios sociales en tales casos tiene que ser la protección del niño. Pero también existen objetivos secundarios importantes, como ayudar a los padres a afrontar la tensión y a hacer cesar los comportamientos abusivos o negligentes, para los que se

requiere una alianza entre la familia y el sistema institucional de intervención.
(Parkinson, 290 - 291).

Sobre este tema una profesional de Trabajo Social comenta a partir de su experiencia lo siguiente:

Hacemos mediación con los padres, especialmente cuando hay situaciones de violencia patrimonial o lo que es pensiones alimenticias, nos sentamos a conversar con ellos buscamos que los padres se sienten finalmente, conversen, se pongan de acuerdo.

También mediamos con los padres cuando hay casos de niños que no son reconocidos les explicamos qué es una demanda de paternidad, qué implicaciones tiene y les motivamos a que lleguen a acuerdos.¹

En este ámbito de intervención de la mediación familiar el Trabajador Social debe mantener el vínculo familiar entre el niño, niña o adolescente sea con sus padres o con su familia extensa, siempre con el propósito de una reinserción familiar, luego de haber erradicado la negligencia familiar.

3. Instrucción de los niños en el uso de las técnicas de mediación

El conflicto despierta la curiosidad de los niños: éstos observan la forma en que los adultos se enfrentan a él y cómo obtienen satisfacción representando escenas agresivas y violentas. Además los pequeños, desde su más tierna edad, tienen una capacidad para entender la naturaleza de las relaciones mucho mayor de lo que algunos adultos piensan. Es posible ayudarles a manejar su enojo y a aprender modalidades no violentas de tratar el conflicto.

En lugar de pelearse con padres, maestros, hermanos o compañeros de

¹ Cuenca, junio, 2016. Lic. Eulalia Beatriz Chullca Zumba, Trabajadora Social de Cemisol.



clase, pueden aprender de la mediación y adquirir destreza en la aplicación de sus técnicas.

Para ello, pueden utilizarse en la escuela los grupos de dramatización para estudiar las formas de expresar y de abordar el conflicto. (Parkinson, 292).

Este nuevo campo de intervención que se presenta para la mediación familiar es favorable para la sociedad y los niños/as en particular, quienes desarrollaran habilidades y destrezas para el manejo de conflictos y contribuirán al establecimiento de una nueva cultura de solución de conflictos en el ámbito escolar o familiar.

Al enseñar a los niños/as a ejercer la mediación como medio a la solución de conflictos, es un puente para en un futuro posiblemente erradicar otros problemas sociales como son la violencia de género, violencia intrafamiliar, violencia psicológica, violencia física. Ya que el niño ante una dificultad vera como solución la negociación, acuerdo de ambas partes involucradas y no golpes y peleas.

4. *Mediación entre niños, padres y maestros*

Recientemente está suscitando una gran preocupación el número creciente de niños expulsados de la escuela y las disputas sobre disciplina escolar que implican a alumnos, docentes y padres.

Siempre que sea posible estos problemas deberían tratarse en mediación, antes de amenazar al niño con la expulsión por causa de mal comportamiento. Es preciso estimular a los chicos a que discutan sus problemas de aprendizaje o de tipo disciplinario y hacerles partícipes en la elaboración de un contrato con sus padres y con la escuela, que todos los interesados puedan aceptar.



Dado que entre los niños, sus padres y las autoridades educativas existen desequilibrios de poder considerables, a menos que estos puedan gestionarse adecuadamente, la mediación no siempre será apropiada o posible. No obstante, su pertinencia debe ser evaluada en una fase temprana, antes de que los problemas aumenten y las posiciones se endurezcan. Los mediadores familiares con formación y experiencia en el trabajo con menores pueden ofrecer un servicio de mediación a las escuelas que constituirá un ámbito particular de la mediación familiar. (Parkinson, 292 - 293).

En esta área se ve muy conveniente la intervención del mediador familiar ya que en lugar de una expulsión por mal comportamiento del niño, niña se buscará dar una oportunidad más al estudiante buscando acuerdos que satisfagan a los padres de familia, maestros y el estudiante en conflicto, de esta manera se evitará el surgimiento de otros conflictos como son privar al niño, niña de la educación por su mal comportamiento.

5. *Mediación entre padres e hijos*

Incluso en las familias más estables, los conflictos entre los adolescentes y sus padres son una etapa normal del crecimiento. Para algunos, éstos no son más que enojos temporales que no amenazan la esencia de la relación parento – filial, mientras que para otros, las disputas degeneran en un agujero negro, doloroso, agotador, y a veces incluso peligroso para la propia vida, en el que la rabia, la depresión y la incertidumbre corroen el amor y el afecto que tanto necesitan. (...).



Existen algunos proyectos que ofrecen servicios de mediación entre los hijos y sus padres: por ejemplo, para discutir si el muchacho que ha huido de casa está dispuesto a volver bajo unas condiciones aceptables tanto para este como para su padre, madre o quien haga sus veces. (Parkinson, 293).

6. *Mediación en disputas que afectan a personas con discapacidades*

Un posible uso de la mediación, más polémico, se refiere a las reclamaciones y demandas por discriminación de personas que padecen discapacidades físicas y mentales. (...).

Una de las preocupaciones frente a la mediación en estos casos se refiere a la plena capacidad para comunicar y negociar de estos sujetos. Como Maida (1997) ha señalado, se plantean dos problemas: primero, el de garantizar la participación con información completa y, en segundo lugar, el del desequilibrio del poder. Para que la comunicación en la mediación sea eficaz se requiere una adecuada capacidad mental y técnicas que permitan la intervención plena de todos. (...) Los mediadores están obligados a asegurarse de que las partes puedan participar plenamente y de que sus intereses estén adecuadamente representados. Existen varias estrategias para nivelar la situación y manejar desequilibrios de poder reales o potenciales. En primer lugar puede ser necesario consultar con un médico sobre la conveniencia de la mediación. En caso afirmativo, la persona discapacitada puede necesitar un apoyo físico y emocional adicional dentro del proceso. Debe medirse cuidadosamente cuál será el papel del que proporcione este apoyo y el grado en que él o ella puedan actuar como portavoz.

7. La mediación sobre la asistencia a los ancianos

Con frecuencia deben tomarse decisiones consensuadas respecto al cuidado futuro de un anciano, que pueden requerir un examen de la persona mayor, respecto de sus capacidades mentales, su autonomía y su aptitud para representar sus propios intereses en cualquier negociación. Las resoluciones sobre la asistencia a un pariente anciano como, por ejemplo, sobre la oportunidad de internarlo en una residencia, pueden causar profundas desavenencias en las familias. Si los mediadores pueden ofrecer una información imparcial sobre las opciones disponibles junto con técnicas para facilitar las reuniones familiares y la discusión, ésta podría convertirse en una nueva área de crecimiento para la mediación familiar. (Parkinson, 295).

Al respecto de este tema una profesional de Trabajo Social de una casa de acogida en nuestra ciudad manifiesta que:

En cualquier ámbito que se desempeñe el profesional de Trabajo Social debe ejercer el papel de mediador entre las diferentes partes implicadas, al estar en constante contacto con personas, familias, o grupos los cuales en algún momento están inmersos en un conflicto que requieren llegar a resolver. Muchas de las veces es necesario llegar a establecer acuerdos entre las partes, normalmente el mayor conflicto que se presenta a nivel individual y familiar es al momento del ingreso de las Personas Adultas Mayores a la institución.²

8. Mediación en disputas hereditarias

² Cuenca, junio, 2016. Lic. Mirian Alexandra Carreño Carreño, Trabajadora Social de Hogar Miguel León.



Las disputas sobre los términos de un testamento, por ejemplo entre una esposa divorciada y la viuda o la compañera del difunto, o entre los descendientes adultos respecto del testamento de su padre, pueden verse avivadas por sentimientos similares a aquellos experimentados en el divorcio: rencor, dolor, rechazo, sensación de pérdida, enojo y resentimiento. La mediación proporciona la oportunidad de reconocer y expresar las emociones que en los procedimientos judiciales de confrontación pueden exacerbarse, en lugar de suavizarse. Con demasiada frecuencia, los costos legales en los pleitos por asuntos hereditarios terminan por consumir el valor, quedando poco o nada para los contendientes. (Parkinson, 295 - 296).

La sociedad es permanentemente cambiante por lo cual día a día se presentan cambios y con estos los conflictos, por lo tanto surge una gama extensa de nuevos campos de intervención para la mediación familiar, los cuales sin duda alguna tendrán buenos resultados a sus litigios con la intervención de los profesionales de mediación familiar.

CAPÍTULO III

Mediación Familiar y Trabajo Social

A continuación se pondrá énfasis en la fuerte relación que existe entre la mediación familiar y la profesión de trabajo social partiendo de una Definición Internacional de Trabajo Social que ha sido consensuado en el 2014 por el Comité Ejecutivo de la Federación internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social.

3.1. Trabajo Social

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (*Consejo General del Trabajo Social*).

De acuerdo con este concepto, la profesión de Trabajo Social involucra a las personas y sus estructuras en este caso a las familias en su intervención, por lo tanto todo lo que tiene que ver con la familia y su contexto está fuertemente vinculado con la labor del Trabajo Social.



3.2. El Trabajo Social con Familias

3.2.1. ¿Qué es hoy el Trabajo Social con familias?

Según Hartman y Laird (1983) citados por las autoras Aylwin y Solar definen que:

La misión básica del trabajador social centrado en la familia es mejorar y enriquecer la calidad de vida de las familias y de los individuos que las forman, interviniendo en el delicado balance adaptativo entre los seres humanos y sus ambientes ecológicos. Este enriquecimiento de la calidad de vida puede producirse a través de cambios en el funcionamiento individual y familiar, cambios en los sistemas más amplios de los cuales la familia depende para sustentarse y desarrollarse, o cambios en las transacciones entre estos sistemas.

Por otra parte Germain (1968) citado por las autoras Aylwin y Solar en su libro Trabajo Social Familiar, afirma que: “La práctica centrada en la familia es una modalidad de práctica del Trabajo Social que pone a la familia como centro de su unidad de atención o de su campo de acción.” (Aylwin y Solar, 68).

En la familia surge de dos premisas que orientan todo su quehacer.

La primera es que los seres humanos sólo pueden ser entendidos y ayudados en el contexto A la luz del marco de referencia ecológico-sistémico que Germain postula, la práctica centrada de los íntimos y poderosos sistemas humanos de los cuales forman parte. Uno de estos sistemas es la familia de origen que se ha desarrollado a través de las generaciones en el tiempo, la cual tiene efectos profundos y de gran alcance en sus miembros. Otro es el actual



sistema familiar o red de relaciones íntimas, que desempeña un rol esencial en la vida de la mayoría de la gente. (Hartman y Laird, 1983).

La segunda es que las relaciones y transacciones del sistema familiar con el medio ambiente son esenciales, en la medida que este ambiente es el que aporta a las familias los elementos indispensables para el desarrollo humano de sus miembros. En el proceso continuo de transacciones entre las familias y sus ambientes, surgen dificultades y discrepancias entre las necesidades y capacidades de las familias, por una parte, y las cualidades y recursos del ambiente, por otra.

Adecuando el planteamiento de Germain y Gitterman (1980), el cumplimiento de la misión social básica del Trabajo Social con familias exige simultáneamente:

- a) fortalecer las capacidades de las familias para satisfacer las necesidades de sus miembros y desarrollar transacciones más productivas con sus ambientes, y
- b) influir en los ambientes para que respondan más adecuadamente a las necesidades de las familias. (Aylwin y Solar, 69 - 70).

Frente al trabajo social con familias Aylwin y Solar mencionan que:

El trabajador social centrado en la familia puede, en diversos momentos, reunirse con la familia extendida o con miembros de la red social, investigar un tema específico de familia, luchar por obtener más recursos, mediar entre una familia y una institución de la comunidad, buscar sustitutos para una función que la familia no puede desempeñar, o trabajar con la familia para mejorar sus dificultades de comunicación.

Las autoras muestran que el trabajo social con la familia tiene varios ámbitos para su intervención teniendo la libertad para aplicar técnicas y utilizar distintos



recursos en la problemática que se esté abordando pudiendo así también incorporar a otras disciplinas en su intervención profesional buscando resultados positivos a los problemas que enfrentan hoy en día las familias en nuestra sociedad. (Aylwin y Solar, 71).

3.2.2. Trabajo Social Familiar: funciones y niveles de intervención

Sobre este tema el libro Trabajo Social Familiar hace referencia a las familias chilenas las cuales tienen algunas características similares con la realidad de las familias ecuatorianas, ya que a pesar de ser de otro país, los problemas que se dan en el seno familiar son parecidos o iguales en ciertos casos, por eso se ha considerado apropiado incluirlo en este estudio.

Pincus y Minahan, (1981) citados por Aylwin y Solar, mencionan que: “Basándose en el enfoque interaccional, el Trabajo Social Familiar puede ser definido en términos generales como la intervención profesional cuyo objeto son las interacciones conflictivas entre las familias y su medio social.”

Los autores intentan mostrar que el objeto al que se hace referencia consta de elementos tales como la familia siendo esta tomada en cuenta en todos sus tipos: familias nucleares, familias extensas, familias uniparentales, familias reconstituidas, convivencias, etc. Haciendo la intervención profesional según las necesidades que se vean reflejadas en la familia.

Así también juega un papel importante el medio social el cual se ve integrado tanto por los parientes, amigos, vecinos como por el barrio, las instituciones que le brindan servicio por ejemplo la escuela, centros de salud, municipalidad, establecimientos comerciales, etcétera.



En una relación ecológica, la familia debería encontrar en el medio ambiente todos los recursos y servicios necesarios para que ésta pueda funcionar adecuadamente. A su vez, el medio debería ser enriquecido con el aporte proveniente de las familias. Sin embargo, con frecuencia esto no sucede en la realidad, sino que se producen interacciones conflictivas entre ambos, generadas principalmente en carencias del medio, pero también en carencias de la familia. Viviendas estrechas o insalubres, carencia de trabajo, pobreza, consumo y venta de drogas, barrios deteriorados, delincuencia, instituciones ineficientes y burocráticas, servicios escasos y de mala calidad, contaminan y deterioran la vida familiar. A su vez, familias afectadas por falta de educación, conflictos conyugales y parentales, violencia familiar, alcoholismo, consumo de drogas, etc., y con incapacidad para establecer relaciones positivas con su medio, contaminan y deterioran el ambiente.

Son estas relaciones conflictivas entre familia y ambiente las que se constituyen en el foco del Trabajo Social y le exigen ampliar su intervención profesional hacia el interior de la familia y hacia el medio mediato o inmediato simultáneamente.

Los autores reflejan que tomando en cuenta los elementos que forman parte del objeto surgen los objetivos profesionales siendo estos los siguientes:

- Colaborar con las familias para el desarrollo de capacidades y fortalezas que les permitan enfrentar las situaciones y problemas de su vida cotidiana.
- Relacionar a las familias con los sistemas que les pueden aportar recursos, servicios y oportunidades.



-Promover el funcionamiento eficiente y humanizador de los sistemas de recursos.

-Contribuir al desarrollo de la política social y a los procesos de cambio social e institucional.

Así mismo de estos objetivos se da origen a las funciones profesionales específicas:

1. Contribuir al desarrollo de las fortalezas y potencialidades de las familias, a fin de que puedan utilizar más efectivamente sus capacidades de resolución de problemas y de enfrentamiento de situaciones en su vida cotidiana.
2. Facilitar el establecimiento de vinculaciones constructivas entre las familias y los sistemas de recursos institucionales.
3. Promover el desarrollo de redes sociales que funcionen como apoyo solidario para las familias en su medio social.
4. Fomentar la coordinación de recursos para las familias, facilitando la interacción entre los sistemas.
5. Organización de la entrega de servicios y recursos materiales a las familias en situaciones de emergencia.
6. Evaluar los programas sociales desde la perspectiva de las familias y con participación de ellas.
7. Influir en la política social, contribuyendo a su desarrollo y modificación en respuesta a las necesidades de las familias.
8. Aportar a los procesos de cambio social e institucional que favorezcan a las familias.



Esta descripción de funciones permite aclarar cómo el trabajador social se ubica en el punto en que las familias y las instituciones se conectan, correspondiéndole desde ese punto intervenir:

a) hacia las instituciones y las políticas sociales para que respondan a las necesidades de las familias, y.

b) hacia las familias para que desarrollen sus potencialidades, se informen y se organicen para utilizar los servicios que las instituciones les ofrecen y demandar una atención adecuada a sus necesidades. Este desarrollo de potencialidades constituye un proceso educativo familiar y social, y supone el enfrentamiento de dificultades que afectan a las familias en su dinámica interna y que limitan el despliegue de sus fortalezas.

Como se puede observar, la definición interaccional de las funciones profesionales incluye las funciones más generales de acompañamiento, facilitación, entrega de servicios, capacitación, defensa, denuncia, mediación y asistencia. (Aylwin y Solar, 74 - 75).

Los autores reflejan que el trabajo social con las familias debe intervenir esencialmente en las siguientes situaciones:

1. Cuando las familias están experimentando dificultades en su funcionamiento o en su dinámica interna. Problemas típicos que se presentan al trabajador social en este aspecto son dificultades en la relación conyugal y en la relación padres-hijos. Respecto a la relación conyugal o de pareja, su intervención es solicitada prioritariamente frente a problemas con el manejo del dinero, infidelidad, abusos de poder, comunicación, violencia doméstica, alcoholismo, irresponsabilidad parental, abuso sexual. En la relación padres-hijos, debe



intervenir frente a dificultades en la comunicación padres-hijos, a problemas en el manejo de la autoridad de los padres rebeldía de los hijos, dificultades en relación a las normas, problemas escolares, abandono del hogar, vagancia, consumo de drogas, embarazo adolescente, etcétera.

2. Cuando las familias están experimentando dificultades en su relación con las instituciones y organismos que les proporcionan o que deberían proporcionarles apoyo y servicios. La intervención del trabajador social es demandada por las familias cuando ellas no encuentran respuesta adecuada de estas instituciones para la satisfacción de sus necesidades. Los problemas que con mayor frecuencia se presentan en este ámbito se refieren principalmente a dos áreas: a) Dificultades relacionadas con el trabajo y el ingreso: inestabilidad laboral, cesantía, escasez de ingresos, desempleo juvenil, pobreza. b) Dificultades en la interacción de las familias con los organismos que implementan las políticas sociales y que proporcionan servicios de seguridad social, salud, educación, vivienda, justicia, etc. A su vez, esas instituciones demandan al trabajador social una intervención orientada a lograr que las familias utilicen adecuadamente los servicios que se les están ofreciendo.
3. Cuando el medio o contexto social no está ofreciendo a las familias un ambiente adecuado para el desarrollo de sus miembros. Aquí se presentan múltiples problemas en relación a los cuales se solicita la intervención profesional. En el contexto de cada comunidad o población, toda la gama de dificultades que afectan la vida familiar cotidiana: falta o insuficiencia de servicios de salud, de educación, delincuencia, alcoholismo, drogadicción, falta de jardines infantiles, de áreas verdes, etc. En el contexto municipal,



falta de respuesta de los gobiernos locales a las necesidades de las familias, excesiva burocracia y politización, falta de coordinación, etc. Todo lo planteado anteriormente hasta ahora se relaciona, finalmente, con el contexto de las políticas sociales, que al estar diseñadas básicamente en función de individuos y no de familias, carecen de una perspectiva familiar y al hacerlo dispersan sus esfuerzos y minimizan sus resultados. (Aylwin y Solar, 77).

La profesión de Trabajo Social tiene una extensa variedad de campos de intervención y en cada uno de ellos son ilimitadas las funciones que debe desempeñar, de manera particular al intervenir con familias que atraviesan conflictos necesita cumplir con el papel de mediador. Adicionalmente el trabajar con las familias incluye intervenir en temas más extensos como son su entorno social y todos sus miembros incluyendo a la familia nuclear y a la extensa así como también a las personas con los que se relacionan día a día, por lo cual el Trabajador Social debe ser un profesional que se encuentre capacitado académicamente para intervenir en esta área, así como también aplicar la mediación en su profesión.

3.3. Mediación y Trabajo Social

Si nos remontamos a los inicios de Trabajo Social, encontramos la enorme importancia que se otorga en la Historia de la Profesión al estudio de las familias.

Para García – Longoria (2002:1) la intervención en Trabajo Social se realiza tanto en la esfera individual como en la colectiva. De esta forma la integración de la Mediación al Trabajo Social, puede lograr una intervención social colectiva y específicamente familiar, con una mejor respuesta a los problemas que se producen en la sociedad cambiante. La mediación permite al Trabajo



Social una visión holística y una respuesta integral a los problemas sociales de la familia y los diferentes modelos familiares de la familia plural y multiforme del siglo XXI. (Rondón y Alemán, 24).

3.4. La Mediación en la intervención social del Trabajo Social

A lo largo de la historia de la profesión, el trabajo social ha perseguido promover el cambio social, superar conflictos y resolver problemas en las relaciones humanas; ha aplicado, entre otras, teorías de comportamiento humano y de sistemas sociales, y ha intervenido en los espacios donde las personas interactúan con su entorno (Oldea y Berasaluze, 2004), utilizando entre otras, la mediación como técnica integrada en la intervención social, para identificar las razones del conflicto entre los grupos o partes a través de la intersección comunicativa entre la persuasión y la negociación. (García-Longoria y Sánchez-Urios, 2004: 262).

La mediación, como un elemento más de la intervención social ha sido reconocida por la Federación Internacional de Trabajo Social —*los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social*— (FITS, 2000).

La función mediadora del trabajo social se recoge también en el artículo 40 del Código Deontológico del Trabajo Social, que refiere el uso legítimo de que dispone el profesional para utilizar las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales, amparando con ello la utilización de estas técnicas, si cuenta con la formación y los requisitos necesarios para ello. Igualmente, en el Estatuto Profesional de



Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales (2011), en su artículo 6, se recoge en la definición de las competencias propias de la profesión de Trabajador/a Social, en donde se reconoce la Mediación como función propia de los/as Trabajadores/as Sociales. (*Consejo General del Trabajo Social, 20*).

La mediación en las familias es fundamental para mantener la armonía y felicidad en el hogar proceso en el cual juega un papel relevante el trabajador social, Según lo mencionado por los autores García, Bolaños y otros:

Cuando surgen conflictos entre los miembros de una misma familia el trabajo social debe brindar alternativa para restablecer los vínculos familiares y con esto la fraternidad en el hogar.

Hay un gran número de problemas que tienen que afrontar las familias cotidianamente: desempleo, separaciones, problemas de comunicación con los hijos, problemas de comunicación con la pareja, etc. Son problemas comunes en la mayor parte de las mismas, aunque cada familia -e incluso cada persona- tiene su propio estilo de afrontamiento.

Los autores intentan mostrar que la persona la cual da inicio a un conflicto en la familia vive sentimientos de ira e impotencia los cuales pueden disminuir su capacidad para afrontar dicho problema, es en esta situación cuando el ser humano siente que no puede resolver su problema por si solo y busca la ayuda de un tercero la o el mediador que es aquel que facilita las posibles soluciones para llegar a resolver el problema, inconveniente o dificultad que se está atravesando en ese preciso instante.

El mediador da inicio a su intervención sabiendo que cada familia conoce el por qué han llegado a la situación del altercado en la que se ven envueltos, en esta



situación cada integrante de la familia debe aportar, poner de su parte para superar dicho conflicto. A partir de que familia reconozca la existencia del problema se podrá dar inicio a la negociación.

La intervención de la tercera persona él o la mediadora es de acompañamiento a la familia en conflicto, fomentando que pueden ser capaces de tomar sus propias decisiones recurriendo a sus propios recursos tales como:

La escucha activa ante lo que la otra persona tiene que contar; la comprensión de que la persona con quien tengo el conflicto es alguien diferente a mí, con sus propias necesidades, valores, sentimientos; la actitud de colaboración; la disponibilidad para entender que existen otros puntos de vista ante la situación que nos genera malestar, etc.

El Servicio de Mediación Familiar, por tanto, está indicado para los casos en que los miembros de la familia, ya sea nuclear (madres, padres, hijos e hijas, parejas) o extensa (abuelas y abuelos, tíos y tías, cuñadas y cuñados, nueras, yernos, suegras y suegros, etc.), están en una situación que hace peligrar las buenas relaciones. Las personas mediadoras escucharán el problema, que cada vez es diferente y único, y ayudarán a la familia abandonar el callejón sin salida en el que pueda sentirse inmersa. Nos sentimos mejor cuando podemos manifestar nuestros sentimientos, que en los conflictos familiares son muy intensos y para los cuales no hay espacio en otros escenarios. (García, Bolaños y otros, 20 - 21).

Sobre el tema abordado considero que el profesional en trabajo social es un profesional idóneo para ejercer la mediación familiar ya que se habla de un acompañamiento a las personas que forman parte de la familia en conflicto siendo



esta una actividad que el trabajador social ejerce día a día además de que maneja técnicas de comunicación fomentando así el dialogo para llegar a una solución.

3.4.1. La Mediación como competencia y función propia del Trabajo Social

En el documento la relevancia de la mediación para el trabajo social elaborado por la autora Rodríguez indica que:

El Trabajador Social debe evolucionar basando en los cambios que se dan en la sociedad los cuales exigen innovar el que hacer y el perfil profesional del trabajo social.

Esto se refleja en las distintas Áreas profesionales en las que actúa, destacando de manera especial, su quehacer en el área de la mediación, un área profesional que siempre estuvo presente desde los inicios de la disciplina y que se define como una de las áreas en donde los trabajadores sociales ejercen su actividad profesional consistente en “la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía”. (Libro Blanco, 2006).

El perfil profesional es entendido como la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una profesión. En el caso del perfil profesional del Trabajador Social tendríamos que partir del concepto de competencia profesional (incluye tanto los conocimientos como las destrezas, habilidades sociales y técnicas necesarias para el desarrollo de las tareas que se requieren en el ejercicio de un profesión concreta).



Al ser el trabajador social un profesional de la acción social que comprende las amplias estructuras, los procesos sociales, el cambio social y de comportamiento humano está capacitado para:

1. intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación.
2. participar en la formulación de las Políticas Sociales.
3. contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Con la finalidad de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:

1. la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.
2. la constitución de una sociedad cohesionada.
3. el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social. *(Rodríguez, “la relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?”).*

Al ser la mediación una herramienta que el Trabajador Social utiliza en su quehacer profesional se puede ver que tanto el Mediador como el Trabajador Social ejercen similares competencias que se dan a conocer a continuación.

3.5. Competencias comunes del Mediador y Trabajador Social

El autor De Tommaso señala que:

La mediación marca una nueva realidad en el perfil profesional: el del negociador. “ El profesional mediador o asesor, salvando las distancias entre



sus roles, deberá tener presente la existencia del conflicto como un todo integrador, la necesidad de arribar a una solución abarcadora que contemple no solo el inmediato interés particular de su cliente, sino su proyección en el medio socio - económico en el cual el ultimo deberá continuar desarrollándose”(1).

Ambos, Trabajador Social y Mediador, intentan establecer relaciones colaborativas y no competitivas o confrontacionales.

Buscan resolver los conflictos de manera negociada de manera que los involucrados construyan sus propias soluciones.

Se encuentran en una permanente actitud de análisis, reflexión e incremento de conocimientos, de manera de ayudar a que los clientes diseñen nuevas alternativas de acción y puedan plantear respuestas válidas, buscando dirimir el conflicto y preservar la relación. (De Tommaso, 55).

Sobre este aspecto una profesional de Trabajo Social entrevistada para este estudio sostiene desde su experiencia que:

El Trabajador Social diariamente en su labor profesional, se encuentra ante distintas situaciones que requieren una intervención mediadora, conciliadora para la solución de problemas, actuando en base a acuerdos pacíficos entre las partes; lo que permite que las relaciones se restablezcan, que fluyan y que se asuman compromisos que muchas veces no eran aceptados. Esta capacidad de solucionar situaciones conflictivas entre las partes involucradas requiere actitud y disposición del profesional. Ejercemos el rol de mediador en aquellas situaciones de dificultad de las personas necesitadas con miras a la satisfacción de esas necesidades, promoviendo cambios de actitud personal,

grupales. Pienso que la mediación es uno de los roles más importantes del Trabajador Social, porque la dinámica de nuestra sociedad así lo exige. Nuestro permanente contacto con individuos, familias o grupos, que interactúan de una u otra manera entre sí y con el entorno en el que se desenvuelven, ocasiona que en determinado momento de su vida se vean involucrados en algún conflicto, que con la pronta y efectiva intervención de la Trabajadora Social, quien busca siempre el bienestar del ser humano, la satisfacción de sus necesidades a través de cambios, serán resueltos.³

3.5.1. Competencias Genéricas en Mediación para el Trabajo Social

-Utiliza la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución complementaria de conflictos en diversos ámbitos, tales como el familiar, escolar, comunitario e intercultural.

-Trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización con la técnica específica de la mediación.

-Adquiere competencias de comunicación y reflexión.

3.5.2. Competencias Específicas en Mediación para el Trabajo Social

- Conoce y comprende la naturaleza y estructura del conflicto y las características de los distintos sistemas de resolución del mismo.

- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora, así como la estructura del proceso y técnicas que utilizan.

³ Cuenca, junio, 2016. Lic. Enma Bolivia Guerrero Mendieta, Trabajadora Social de la Fundación Alianza en el Desarrollo.



- Conoce y comprende las posibilidades y el modo de intervenir en mediación en contextos tan diversos como la familia, escuela, interculturalidad o en el ámbito penal de los menores y de adultos.
- Sabe valorar la importancia que la mediación tiene para el Trabajo Social como importante recurso de intervención comunitaria.
- Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos planteados en el contexto profesional.
- Valora de forma constructiva los conflictos interpersonales intra e intergrupales y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten su gestión.
- Utiliza los conocimientos conforme a los códigos de ética de la disciplina, siendo capaz de posicionarse en roles de mediación si la situación lo requiere.
- Conoce los fundamentos básicos de la mediación como estrategia de intervención para la resolución de conflictos, aplicando las estrategias y técnicas adecuadas.
- Promueve la mediación y la igualdad de género y en diversidad funcional, el respeto y el diálogo intercultural, como medio para el enriquecimiento de las personas y comunidades.
- Es capaz de aplicar las estrategias de resolución de conflictos por medio de la negociación y la mediación.
- Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares, en especial entre cónyuges y en relación con los menores.



- Es capaz de participar dentro de equipos interdisciplinarios, con el fin de establecer acuerdos de cooperación y abordar de manera constructiva los posibles acuerdos.
- Comprende el significado de la mediación como mecanismos de resolución extrajudicial de los conflictos.
- Comprende los mecanismos de mediación intercultural que requieren las nuevas normas de conflictividad de las sociedades diversas y complejas.
- Trata las situaciones de conflicto con versatilidad, habilidad y sentido ético y ejerce funciones de mediación entre personas y grupos.
- Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación.
- Gestiona conflictos, dilemas y problemas éticos complejos, identificando los mismos, diseñando estrategias de resolución o superación y reflexionando y valorando sus resultados.
- Sabe interactuar eficazmente con las personas, mostrar empatía y capacidad de mediación en la resolución de conflictos.
- Tiene adquiridas habilidades sociales para las relaciones interpersonales.
(Rondón y Alemán, 28 - 29).

3.6. ¿Es el Trabajador Social un profesional privilegiado en la Mediación?

En el libro mediación y trabajo social el autor De Tommaso hace mención a la Ley 23.377 Regulatoria Trabajo Social en Argentina, la cual se incluye en este trabajo para conocer las opciones que tiene el trabajador social como mediador en



dicho país y también para tener como referencia aspectos que pueden ser aplicados en nuestro medio.

El autor De Tommaso señala que:

Una de las funciones básicas del Trabajo Social es la mediación, a la que esta naturalmente llamado desde un punto de vista histórico y metodológico.

Las funciones del profesional Trabajador Social se fundamentan en la Ley Nacional N° 23.377 que regula el ejercicio profesional en el ámbito nacional. (...).

La ley 23.377, destaca las coincidencias con el rol de mediador: (11).

- a) Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
- b) Realizar acciones a nivel individual- familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.
- c) Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus efectos.
- d) Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación en los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.
- e) Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades. (...).

Un mediador debe “fortalecer el diálogo por sobre la disputa”. Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces un eje: el diálogo



que se cumple a través de entrevistas, una de las técnicas base del Trabajador Social.

Esta virtud natural de la profesión, no significa que no deba capacitarse. Es imprescindible la instancia académica y un alto grado de entrenamiento, dado que hoy las prácticas que prevalecen son las de otros países y nunca es bueno copiar experiencias que tienen que ver con otras realidades.

Sin quitarle el valor que las mismas puedan representar es imprescindible ir produciendo sistematizaciones propias. Las guías son buenas, pero nunca reemplazan el valor de las propias experiencias.

La mediación se constituye así en un importante aporte para el acervo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas tecnologías, y sin duda (De Tommaso, 56-57) el Trabajo Social emerge como el natural potencial nexos mediador integral. (...).

El rol de “mediación” implica al trabajarse en equipo (Mediador y/o Comediador) un tipo de tensión articuladora y rearticuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del Trabajador Social, en relación a los otros profesionales, tanto para el trabajo en equipo, como para con la mediación en sí. (De Tommaso, 58).

El Trabajador Social ha sido formado especialmente en las habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales y en especial en las técnicas de resolución de problemas. (...).

Veamos un ejemplo, en las primeras sesiones es necesario construir técnicas de inspiración de confianza, para ello es imprescindible ser un comunicador donde el emisor y receptor igualen códigos, para lo cual debemos tener la



habilidad de colocarnos en lugar de, nunca en superioridad y esto tan simple es la llave maestra para que la mediación tenga en el logro resultados positivos.

El Trabajador Social debe tener en cuenta, todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto en la comunicación.

De allí que en las sesiones se deben preservar la manera de comunicarse, pues un mal manejo de él puede llevar a generar un conflicto. (De Tommaso, 59).

El trabajador social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva las soluciones pasan por el sentido común y el real rol del mediador es de clasificador, no juzga. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo sumatorias. (De Tommaso, 60).

Por otro lado La Federación Internacional de Trabajadores Sociales citado por Rondón y Alemán nos dice que:

En el ámbito internacional, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (en adelante FITS) tiene claramente asumida la mediación como un campo de intervención en Trabajo Social. Según esta organización, los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte normal de sus actividades profesionales.

Los trabajadores sociales que ejercen la mediación, deben estar familiarizados y entrenados en la teoría y práctica de la medicación y formados en relación a las técnicas de resolución de conflictos. (Rondón y Alemán, 25).

3.7. El Trabajo Social en la formación y perfil de los/las mediadores/as

Todo lo expuesto anteriormente deja claro que el trabajador social cumple en su quehacer profesional con el rol de mediador, por lo que es necesario que en su formación académica este tema sea abordado con profundidad y tenga las habilidades y destrezas necesarias para mediar conflictos e inclusive especializarse en este ámbito que como acabamos de ver por su perfil profesional el trabajador social es idóneo para desempeñar esta función.

En el caso particular de España, los autores Rondón y Alemán afirman que:

El Graduado en Trabajo Social es uno de los perfiles fundamentales para el ejercicio profesional de la mediación familiar por las siguientes razones:

- Todas las leyes autonómicas que hacen referencia a las titulaciones de origen, señalan el Trabajo Social como una de las carreras idóneas para ejercer la mediación.
- Las leyes que no hacen referencia explícita a titulaciones, reseñan perfiles de índole psicosocial y jurídico o bien titulados universitarios en general. En ambos supuestos se incluye el Trabajo Social.
- Los estudios de Trabajo Social son polivalentes. Sus planes de estudio contienen los contenidos psico-socio-jurídicos, referidos como conocimientos fundamentales del mediador/a.
- El Trabajo Social se encuentra representado por los distintos colegios profesionales, los cuales, pueden crear registros e impartir formación especializada. La representación colegial es otro requisito establecido. (Rondón y Alemán ,26 - 27).



Por otra parte De Tommaso da a conocer que: “En cuanto a las condiciones para ser mediador en Argentina entre otros requisitos, se exige poseer título de Abogado, Trabajador Social, Médico, Psicólogo o Sociólogo.” (De Tommaso, 87).

En cuanto a nuestro país Ecuador están abiertas las oportunidades para que los profesionales de trabajo social desempeñen el rol de mediadores, el Centro de Mediación de la Función Judicial en su página web señala los siguientes requisitos para ser mediador:

- Título de 3er nivel en Leyes, Psicología, Trabajo Social, Educación y áreas afines.
- Certificar al menos 80 horas de capacitación teórica en mediación y 40 horas de prácticas en mediación.
- 4 años de experiencia laboral afines al cargo. (*Función Judicial*).

De acuerdo a datos estadísticos sobre la “Gestión Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial” publicados en la página Web del Consejo de la Judicatura, en el periodo comprendido entre enero a julio 2016 se han ingresado 42.678 casos para mediación de los cuales 20.173 corresponden a casos de familia, del total de 22.326 audiencias instaladas se ha logrado acuerdos de 19.747 que equivale a un 88,45%.

El Trabajo Social abre las puertas dando la oportunidad a sus profesionales de convertirse en mediadores familiares, al ser una profesión que utiliza por naturaleza innata la comunicación y la negociación en los conflictos además que se preocupa por la familia y su bienestar principalmente.



Los Trabajadores y Trabajadoras sociales conocen que es en la familia donde surgen los problemas, es en la familia donde se da la negligencia en el cuidado de los niños, niñas y adolescentes y esto acarrea otros problemas sociales, así como también es en la familia donde se solucionan conflictos y forman personas de bien.

Es necesario que en la formación académica de los estudiantes de trabajo social se profundice en los temas de mediación y que los profesionales de Trabajo Social, se capaciten permanentemente en el área de mediación para actuar de manera eficaz como mediadores familiares y ayudar a las familias a encontrar solución a los conflictos que atraviesan, procurando siempre lograr acuerdos que beneficien a las partes involucradas y creando o restableciendo un ambiente adecuado para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, y la familia en general.

CONCLUSIONES

A continuación se exponen las conclusiones a las que se ha llegado con el desarrollo de este trabajo monográfico:

- Al llevar a cabo esta investigación bibliográfica se ha llegado a conceptualizar los términos más relevantes que forman parte del tema general como son el conflicto, mediación, familia, mediación familiar y trabajo social, los cuales han facilitado una mejor comprensión en el abordaje de la mediación familiar en la intervención profesional del trabajo social.

- A raíz de las definiciones de varios autores se dice que el conflicto forma parte de la vida cotidiana del ser humano, se relaciona con la satisfacción de necesidades y esto se pueden dar en varios ámbitos como el personal, familiar, comunal y escolar entre otros.

- La mediación es una función del trabajo social, el diálogo es la base de la mediación y esta se puede lograr mediante entrevistas la cual es una de las técnicas del trabajo social, así también el trabajador social cuenta con habilidades de comunicación con distintos grupos, lo que facilita su intervención como mediador familiar.

- La mediación familiar en la intervención profesional del trabajo social permite una visión total y una respuesta integral a los conflictos que surgen en la familia, lo cual es importante porque es en la familia en donde se dan distintos problemas sociales como pueden ser a causa del divorcio o separación de los padres: baja autoestima, pandillas juveniles, adicción al alcohol y otras drogas, violencia, ser víctima de Bullying así como también el agresor, entre otros.



- La mediación familiar crea un espacio confrontable en el cual las personas se sientan cómodas y puedan dialogar acerca de su conflicto buscando llegar a una solución que beneficie a ambas partes.

RECOMENDACIONES

A continuación se exponen algunas de las recomendaciones a las que se ha llegado posterior a la elaboración de este trabajo investigativo:

- Tomando en cuenta que el profesional en trabajo social interviene en la mayoría de los casos en situaciones conflictivas se recomienda hacer uso en primera instancia de la mediación, ya que aquí serán las partes involucradas en la problemática las que propongan la solución a su conflicto y se evitaren otras confrontaciones que pueden ser perjudiciales para las partes.
- Considerando que la mediación es una herramienta de intervención permanente en el quehacer profesional del trabajador social, debe potenciarse en la formación académica las asignaturas que permitan desarrollar habilidades y destrezas de los trabajadores sociales en la mediación de conflictos.
- Crear espacios de práctica pre profesionales en los cual el trabajador social desempeñe el rol de mediador para así lograr que la mediación forme parte activa de la intervención profesional del trabajador social en nuestra sociedad.
- Tomando en cuenta que se lleva a cabo la mediación y la mediación familiar por los profesionales en trabajo social veo la importancia de que continuamente se capaciten en nuevas técnicas mediante seminarios, talleres, etcétera ya que la mediación día a día va extendiendo su campo de intervención.
- Al ser el trabajador social un profesional privilegiado en la mediación me parece ideal que se promocionen maestrías en esta área, así se logran mejores resultados en la resolución de conflictos y el trabajador social podrá asumir de mejor manera las exigencias que demanda este ámbito de intervención.



BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, Ezequiel. *Diccionario del Trabajo Social*. 2009. Ed. Mariela Cuevas Rojas y Azucena Fuertes Mamani. 25ª Ed. Córdoba: Brujas, 2011.

Aylwin, Nidia y Solar, María. *Trabajo Social Familiar*. Ediciones Universidad Católica de Chile. 1ª Ed: 2002.

Código de la niñez y adolescencia, publicado por Ley No. 100. En Registro Oficial 737 de 3 de Enero del 2003.

Cuadra lira, Elvira. *Cambio social y conflicto: Actores y Relaciones de poder*. 1ª Ed. Managua: Centro Editorial de la Mujer EDISA, 2003.

De Tommaso, Antonio. *Mediación y Trabajo Social*. 1997. Coordinador Osvaldo Dubini. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2012.

Donoso, María de la Paz y Llona, Sara. *Mediación Familiar: conflictos severos posdivorcio, Relato de casos*. 1ª Ed. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2013.

Folberg, Jay y Taylor, Alison. *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa, 1996.

García Leticia, Bolaños y otros. *La familia dialoga y llega acuerdos: la mediación familiar*. Madrid: Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid, 2010.

Moore, Christopher. *El Proceso de Mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ediciones Granica, 1998.

Muñoz Hernán, Yolanda y Ramos, Mª Eugenia. *Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos*. Ed. Observatorio de la Convivencia (Ayuntamiento de Bilbao), 2009.



Parkinson, Lisa. *Mediación Familiar: Teoría y Práctica: Principios y Estrategias operativas*. Ed. Ana María Sánchez Durán. 1ªEd. Barcelona: Gedisa, 2005.

Rodríguez Estrada, Mauro. *Serie de Capacitación Integral: Manejo de conflictos*. 2ª Ed. Volumen 5. México: El Manual Moderno, 2012.

Rondón García, Luis Miguel y Alemán Bracho, Carmen. *El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social*. Vol.11. España: Portularia, 2011.

LIBROS EN LINEA

Arnoletto, Eduardo Jorge. *Los conflictos en los procesos sociales: Una visión desde la Teoría Política y Orientaciones metodológicas para su gestión*. Cordoba-Argentina: Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net, 2013. Internet.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1346/1346.pdf> . Acceso: 15 de marzo del 2016.

De Souza Barcelar, Lucicleide. *Una mirada genérica de los conflictos, en contribuciones a las ciencias sociales*. Editor Juan Carlos M Eumed.net, Mayo 2009. Internet. <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lbsb.htm>. Acceso: 18 de marzo del 2016.

INTERNET

Centro de Mediación de la Función Judicial. 2015. Internet. <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-25/que-casos-puedo-resolver-en-mediacion>. Acceso: 5 de agosto del 2016.



Código civil ecuatoriano, codificación 010- registró oficial suplemento 46, 24 de junio del 2005. Internet. <http://www.abogadosdecuador.com/codigo-civil/codigo-civil-libro-primero-III.html>. Acceso: 21 de junio del 2016.

Consejo General del Trabajo Social.2016. Internet.

<https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>. Acceso: 23 de marzo del 2016.

Rodríguez García, Carmen. “la relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?”. Internet.

<http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d4475070/Relaci%C3%B3n%20Trabajo%20Social%20Mediaci%C3%B3n.pdf> . Acceso: 4 de marzo del 2016.

Romero Gálvez, Antonio. “*Teoría del conflicto*” GestioPolis.21 de marzo del 2005. Internet. <http://www.gestiopolis.com/teoria-del-conflicto/> . Acceso: 15 de marzo del 2016.

ENTREVISTAS

Carreño Carreño, Mirian. Trabajadora Social. Cuenca: 16 de junio del 2016.

Chullca Zumba, Eulalia. Trabajadora Social. Cuenca: 1 de junio del 2016.

Guerrero Mendieta, Enma. Trabajadora Social. Cuenca: 17 de junio del 2016.