

A mediación como ferramenta metodolóxica para os asistentes sociais na resolución de conflitos

Melania Coya García
Docente do ISCET
Juan Carlos Jaramillo Sevilla
Docente do ISCET

Resumo

Nos últimos anos a mediación é un dos temas de análise de máis interese para os profesionais que traballan no ámbito do Traballo Social. Trátase dun método preventivo para afrontar os conflitos, unha nova forma de entender as relacións entre as persoas. Está baseado na aceptación das diferencias entre os individuos, mediante a autodeterminación e a responsabilidade, conducindo a unha convivencia máis cooperativa e pacífica. É en definitiva, unha cultura do pacto na que toma o protagonismo a comunicación, o diálogo e o consenso, coa finalidade de xerar un mellor desenvolvemento dos individuos e unha adecuada integración social.

Abstract

In the last years mediation has been one of the most interesting issues for professionals who work in Social Work themes. It is a preventive method to cope with conflicts, a new way to understand interpersonal relations. Mediation is based on the acceptance of individuals' differences, through self-determination and responsibility, conducting to a more cooperative and pacific sociability. It is, definitively, a culture of peace in which communication, dialogue and consensus assume a leading role. The finality is to create a better development of individuals and an adequate social integration.

Palabras-chave: servicio social, resolución de conflitos, mediador, mediación comunitaria, mediación familiar, mediación escolar, comunicación.

Keywords: social service, conflicts resolution, mediator, community mediation, family mediation, school mediation, communication.

Introducción

Os conflitos teñen aumentado considerablemente nas últimas décadas, elo débese en grande medida a que na maioría das culturas adóptanse actitudes e conductas que normalmente obstaculizan a vida en común. Valores como o individualismo, o etnocentrismo, a insolidariedade, o consumismo, etc., afectan seriamente ó entendemento e á comunicación entre as persoas e os grupos. Os individuos íllanse cada vez máis, e séntense incapaces de solucionar dunha forma “positiva”, e polos seus propios medios, os conflitos.

Podemos sinalar tres das causas máis habituais polas que se producen os conflitos na sociedade actual (Sanjuán, 2003: 9; Odete, 2005):

- *Por recursos.* Este tipo de conflitos son normalmente os máis fáciles de identificar, e tamén os de máis fácil resolución. Acontecen cando as persoas queren unha mesma cousa ou simplemente porque non hai suficiente para todos. Con moita frecuencia os recursos son o punto de partida de conflitos que despois tenden a agravarse.
- *Por necesidades psicolóxicas.* Tódalas persoas mostran necesidades que van moito máis alá das bio-psicolóxicas (vestido, refuxio, coidado e protección do corpo e da mente), son as de amizade, diálogo, realización, pertenza ou necesidade de poder. Todas estas necesidades producen moitas veces disputas entre as persoas, e frecuentemente, terminan manifestándose en cousas materiais.
- *Por disputas nas que se involucran á propia cultura e ós valores persoais ou grupais.* Son os de máis difícil resolución. As persoas respontan cunha grande intensidade emocional ante este tipo de desacordos xa que neles están implícitos os valores que son o máis básico da nosa cultura (crenzas, costumes, normas, etc.).

Aspectos da vida cotiá como a vivenda, o uso do

espacio público, os condominios, as relacións na familia, os ruídos, as relacións entre diferentes colectivos, as relacións entre a cidadanía e a administración, o tempo libre, e moitos outros, son exemplos e expresión dos conflitos.

Traballo social e mediación

No Traballo Social (polo menos en certas orientacións) falar de mediación non significa necesariamente facer referencia á resolución de conflitos. A mediación debería estar en casi todos os procesos de intervención social ou psico-socio-educativa. No Servicio Social, o asistente social media entre o individuo e a sociedade, a súa tarefa é a de transmitir, intencionadamente ou non, todo un patrimonio cultural composto de coñecementos, actitudes, valores e formas de comportamento necesarios para convivir nunha sociedade concreta. O carácter mediador do Traballo Social está presente en tódalas finalidades da súa acción, estas poden ser:

- a) *socialización da infancia:* como asimilación das pautas culturais (valores, actitudes e comportamentos) permitindo a convivencia e reducindo ó máximo todo conflito social estrutural.
- b) *circulación social:* dos individuos polas redes sociais, entendidas como os “camiños”, admisibles ou inadmisibles, que cada sociedade posúe nun tempo e lugar determinado.
- c) *promoción social e cultural:* entendida como aumento da calidade de vida social dos individuos, sería a apertura a novas posibilidades culturais e mellora na posición social.

Neste sentido o asistente social é un mediador, entre o suxeito social ó que dirixe a acción, e as intervencións que se dan nun espacio social e cultural determinado. Agora ben, a mediación como método de traballo traspassa esta dimensión de simple “transmisión”. Entendemos a mediación como un proceso, complementario ou alternativo á vía xudicial (Bernal, 2002), no que un terceiro neutral, o mediador,

facilita o encontro e a comunicación entre persoas ou grupos que viven unha situación de desacordo ou conflito para axudarlles na súa superación.

A mediación convértese nun método excelente e eficaz para solucionar problemas en ámbitos sociais, familiares, escolares, empresariais, institucionais e comunitarios pois evita o litixio e trata de satisfacer ás partes en disputa reforzando a cooperación, o diálogo e o consenso. No campo do Traballo Social son múltiples os ámbitos nos que se pode desenvolver a mediación, pero os máis habituais no traballo dos profesionais son: mediación comunitaria, mediación familiar e mediación escolar.

No ámbito da *mediación comunitaria* o asistente social intentará facilitar un espazo onde as persoas, grupos e/ou organizacións da comunidade, poidan resolver as súas diferencias. Tratará de mellorar a comunicación, a comprensión e a empatía entre os membros da comunidade, e informará sobre os medios e os recursos a disposición das partes para que tomen por elas mesmas as súas propias decisións.

Neste contexto comunitario o asistente social intervirá en áreas como: veciñanza, comercio/consumidor, escola, relacións interculturais, vítimas/agresores, menores, etc. Así por exemplo, no traballo con inmigrantes terase que mediar co obxectivo de facilitar a adaptación deste colectivo, que presenta dificultades culturais e idiomáticas evidentes, ó medio. Deberase tamén crear na sociedade receptora un medio afectivo de acollida e facilitar-lo acceso destas persoas ós recursos e servicios que ofrece a administración.

Na intervención coa infancia e a xuventude, o asistente social traballará coa escola e a familia enfrontándose ante problemas de absentismo e fracaso escolar, de comportamento inadecuado, de actitudes agresivas, etc. Tamén ten que actuar con aqueles menores que

socialmente están catalogados en “conflito” ou “en risco de exclusión social”. A súa función será detectar e previr os factores de risco, a orientación laboral e do tempo libre, o apoio e fomento da autonomía, a integración socio-familiar, etc.

Será obriga do profesional do Servizo Social tecer na comunidade unha rede para optimizar e coordinar recursos ou accións. Certas organizacións, servizos, entidades como poden ser a policía municipal, asociacións de veciños, servizos e programas sociais, hospitais, escolas, empresas, etc., poden colaborar no proceso de mediación e actuar como organismos derivantes de persoas ou grupos en conflito. Tamén deberá contribuír a desenvolver redes sociais naturais (familias, amigos, veciños, etc.) que se constituirán en futuras redes de apoio a este proceso.

Xa no campo da *mediación familiar*, debe sinalarse que esta é moi complexa pois na familia poden darse moitas e moi diversas formas de conflito, e ademais estes conflitos están normalmente afectados por altos grados de intensidade emocional. A función mediadora dentro da familia estará orientada fundamentalmente a reestruturar a organización familiar, facilitando e mellorando a comunicación entre os seus membros, reducindo os conflitos, e chegando a acordos que satisfagan ás partes e que sexan duradeiros. A continuación podemos enumerar algunhas das causas dos problemas que aparecen nas familias, e que están orixinados por (Sanjuán, 2003: 20):

- malentendidos ou diferencias entre os cónxuxes.
- separacións e divorcios.
- atención e coidado de pais anciáns polos seus fillos.
- herdanzas.
- problemas no traballo (cos compañeiros, cos superiores, etc.) ou de traballo (desemprego, retribucións, etc.).
- problemas convivenciais cos fillos.

- ausencia de límites e comportamentos inadecuados.
- comparacións nas retribucións entre os cónxuxes.
- responsabilidades no fogar.
- horarios e permanencia no fogar.
- cambio de cidade no traballo.
- atención a persoas con problemas de adaptación, comportamento, etc.
- relacións entre fillos adoptados e familia adoptiva, ou familia biolóxica (despois da maioría de idade).
- etc.

Finalmente, en relación á *mediación aplicada nas institucións escolares* podemos dicir que ten principalmente dous grandes obxectivos: o primeiro é propiciar un ambiente máis equilibrado nas escolas e nas aulas para favorecer-lo estudio e o divertimento. O segundo obxectivo, estará centrado en educar ós estudantes en actitudes, valores e habilidades sociais que lles permitan abordar os aspectos negativos e destructivos do conflito para transformalos en oportunidades de aprendizaxe; así mesmo, debe incidirse nas futuras responsabilidades dos estudantes como cidadáns nunha sociedade que se dirixe á democracia, á xustiza e ó pacifismo.

Os inicios da utilización da mediación como método de resolución de conflitos no ámbito da educación temos que situalos alá pola década dos sesenta/setenta en EE.UU., concretamente a través de programas de mediación nas escolas dirixidos por grupos relixiosos ou por movementos pola paz que viron nesta metodoloxía o medio perfecto para ensinar técnicas e habilidades de resolución de conflitos.

Esta aplicación da mediación á educación estivo precedida por un aumento da violencia nas aulas e no entorno de vida da infancia e da xuventude neste país. Nos anos oitenta, concretamente en

1981, fundouse a asociación “Educators for Social Responsibility” (Educadores para a Responsabilidade Civil) formada por educadores e pais coa finalidade de educar para previr unha guerra nuclear. Esta entidade, xuntamente con outros movementos comunitarios xurdidos para mediar entre disputas persoais e comunitarias (dirixidos tanto a adultos como a nenos), tiveron o seu máximo apoxeo coa creación da “Asociación Nacional de Mediación en Educación” en 1984. Posteriormente, a corrente de resolución de conflitos nas escolas e universidades tense estendido por todo o mundo.

Na actualidade a implementación dos programas de resolución de conflitos nas escolas adoptan diferentes formas que poden ser utilizadas de maneira independente ou combinada: mediación a través de compañeiros ou entre iguais (un grupo de alumnos son adestrados para a resolución de conflitos e actúan como mediadores), mediación por parte dos adultos (os mediadores serían profesores, directores, axudantes ou outro persoal da comunidade educativa), ou mediación externa ó centro escolar (recorrer a membros da comunidade na que se empra a escola para realiza-lo proceso de mediación).

Resumindo, podemos dicir que o traballo mediador dos profesionais do Traballo Social en tódolos, e cada un dos ámbitos sinalados, realízase en dous niveis: previndo os conflitos ou ofrecendo medios para a súa solución.

- *Prevención dos conflitos.* O asistente social traballa coas persoas ou grupos para que estas aprendan a entender, posicionarse e responsabilizarse dos conflitos que se encontran na súa vida diaria. Promove un marco de relacións pacíficas no entorno traballando conceptos como: posesión da verdade, competición, uso da forza, uso do diálogo, cooperación, colaboración, asertividade, apertura cara ós demais, empatía, paz, etc.. Ensina a aprecia-

las potencialidades positivas do conflito, xa que estes permiten ás persoas examina-las súas diferencias, identificar intereses comúns e, posteriormente ó conflito, seguir mantendo unha relación persoal. En definitiva, desenvolver habilidades sociais e emocionais para que as persoas autoxestionen as súas propias disputas e fomenten neste proceso a autoestima, a autoconfianza e a autodisciplina.

- *Solución dos conflitos.* O asistente social ten que intervir neste nivel cando as persoas chegan a un punto no que non son capaces por elas mesmas de solucionar os conflitos; ademais as disputas poden adquirir un carácter destructivo (terminar coa comunicación e a relación persoal ou grupal), e incluso escalar cara á violencia. Nestes casos a súa labor será a de mediar. Para actuar como mediador o asistente social debe ter dúas cualidades fundamentais: a primeira é a súa capacidade de lider que é recoñecida polos cidadáns cando lle outorgan unha posición social estratéxica. A segunda, é a capacidade e sensibilidade para detectar necesidades e problemas no entorno converténdose nun axente de cambio social.

Nos últimos anos son moitos os países ou localidades que crean institucionalmente, servicios dedicados ó traballo da mediación. Nestes servicios os profesionais forman parte dun equipo interdisciplinar de mediadores₂ (asistentes

1 - A polémica nos últimos anos reside na institucionalización da mediación, é dicir, ¿a mediación ten máis sentido dentro ou fóra das institucións?; polo tanto se debe valorar si a mediación ó ser un proceso con características moi particulares como as de vontade, informalidade, confidencialidade, rapidez, etc, perdería moitas destas vantaxes e se convertería nun proceso formal e burocratizado. Pero a verdade é que nos últimos anos a implantación de servicios de mediación subvencionados polas Administracións, a nivel local ou estatal, é cada vez máis frecuente.

2 - Unida á polémica sobre a institucionalización da mediación, está outra que é a de quen pode exercer-la mediación e se debe ter unha certificación. Actualmente exercen como mediadores aqueles profesionais que están formados no ámbito psico-socio-educativo, ou que teñen unha importante experiencia en actividades neste mesmo campo. Sen embargo, para recibilo certificado de mediador e traballar nun contexto institucionalizado, xa é necesario acreditar unha serie de competencias que varían en

sociais, pedagogos, educadores sociais, psicólogos, avogados, psicopedagogos, etc.). Este equipo traballa nos denominados “Programas de Mediación”, ós que as persoas en conflito se dirixen, persoal e voluntariamente, cando deciden resolver-las súas discrepancias.

Modalidades de resolución de conflitos. As bondades da mediación

As persoas que se encontran nun conflito poden decidir resolvelos de diferentes formas. As posturas máis extremas, e menos positivas ou recomendables para poñer fin a un conflito, son aquelas nas que as partes actúan por propia decisión e dunha maneira informal. Serían conductas que teñen a súa orixe na evitación ou na confrontación (Táboa 1 (A) (B)). As conductas típicas que adoptan as persoas nunha situación de evitación do conflito son: permitir ser interrompido, subordinado e estereotipado, ter unha postura débil e imaxe de derrotado, reprimir-la expresión de informacións, opinións ou sentimentos, ser indeciso, escusarse, evitar e abandonar (Odete, 2005; Sanjuán, 2003).

Por oposición á anterior, a modalidade de resolución de conflitos denominada confrontación caracterízase por tratar de impoñer á outra parte unha solución coercitiva que as veces pode incluso implica-la violencia. Este estilo de resolución de conflitos vai unido a conductas como: interromper, subordinar e estereotipar ós demais, mostrar posturas ameazadoras e imaxe arrogante, esconder informacións, opinións ou sentimentos, dominar, gritar, abusar, culpar e ser sarcástico (Odete, 2005; Sanjuán, 2003).

No outro extremo están modalidades que deixan a solución do conflito en terceiras persoas, aínda que sexa de forma imposta. Estas terceiras persoas poden ser a administración, un árbitro (imporá unha solución), un conciliador (deseñará unha estratexia función da normativa de cada país ou localidade.

para chegar ó acordo), ou unha autoridade xudicial (aplicará unha sentenza). Nestes casos as partes adoptan polo xeral unha postura de pasividade que ten as seguintes características: postura débil, reprimir sentimentos, indecisión, escusas, evitación e resignación (Sanjuán, 2003: 11).

situación con habilidade e respectar ó outro (Sanjuán, 2003: 11)

De tódalas modalidades comentadas, a forma máis tradicional de resolver un conflito é coa intervención dun xuíz ou mediante a negociación. Como podemos

Decisión privada e voluntaria das partes			Someteamento á decisión dun terceiro de carácter privado			Someteamento á decisión dun terceiro autorizado legalmente	Decisión privada e impositiva dunha das partes
Evitación do conflito (A)	Negociación	Mediación	Decisión administrativa	Arbitraje	Conciliación	Decisión da autoridade xudicial	Acción directa violenta ou non violenta (B)

Táboa 1: Estilos de resolución dos conflitos.

Fonte: Adaptado de Bernal, T.: “Busquemos un sitio para la mediación”. En *Actas do IV Congreso da Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica* (Madrid, 7-10 novembro, 2001). Madrid: Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica, 2002, p. 80.

Moitas outras veces aparecen modalidades de resolución de conflitos máis activas nas que as partes colaboran voluntariamente para encontrar unha solución ó problema. Esta colaboración pode adoptar dúas formas: a negociación ou a mediación (Táboa 1). A negociación pode realizarse directamente entre as partes (cando a intensidade emocional é baixa) ou mediante representantes. Nesta última se deixa voluntariamente a solución do conflito nas mans doutras persoas que, despois de presentar as posicións dos seus representados e crear unha situación de “obriga” doutro a ceder, tomarán unha decisión final.

observar na Figura 1.C nos procesos contenciosos-legais a posición do xuíz na resolución do conflito é de “poder” xa que ten a decisión final sobre a disputa; a comunicación entre as partes e quen vai toma-la decisión (xuíz) é practicamente inexistente, encontrándose as partes en conflito relegadas a un terceiro plano e a expensas do traballo dos seus representantes-avogados. O procedemento xudicial aviva e intensifica a loita entre as partes xa que os problemas íntimos sitúanse na esfera pública e as información son utilizadas para atacar ó outro e mante-la propia defensa. As discrepancias entre as partes acostuman aumentar, e o resentimento fai que moitas veces se incumpran as sentencias e se perpetúe o conflito tendo novamente que acudir á xustiza (López, 2003: 3).

A outra forma voluntaria de colaborar é a mediación. As partes solicitan en común a intervención dun terceiro, un mediador, que a través de diferentes reunións ensinará a resolve-lo conflito. As partes terán que aprender unha serie de habilidades e destrezas sociais e emocionais que lles capaciten para manexa-los conflitos, xerar diferentes alternativas de solución e finalmente, tomar por eles mesmos a última decisión. As condutas asociadas ás persoas durante este proceso son: manter posturas decididas e ter unha imaxe de competentes, expresar informacións e manifestar sentimentos e opinións, toma-la iniciativa e adoptar posicións, afronta-la

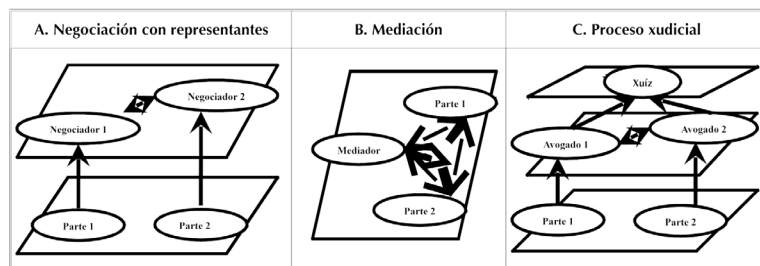


Figura 1. Posición das persoas implicadas nos procesos de resolución de conflitos.

Fonte: Adaptado de Bustelo, D.J.: “Mediación familiar (AIEEF)”. En (2003): *Xornada sobre Mediación Familiar* (Nigrán-Pontevedra, 21 xuño, 2003). Documento Policopiado. Consellería de Familia, Xuventude e Voluntariado (Dirección Xeral de Familia) – Xunta de Galiza, 2001, p.5-6.

A negociación con representantes ten características similares á modalidade xudicial (Figura 1.A). As partes nunca se comunican entre sí, o proceso de negociación é xestionado polos representantes. Toda a información que ten a parte lle chega dende o seu representante. O representante é o que ten o “poder” na toma da decisión final, esta se administrará en función da información que teña e seguindo o seu parecer. Algunhas veces esta técnica produce un bloqueo na negociación e, consecuentemente, a non solución do problema; a causa é o agravamento do conflito debido á tensión creada polos representantes para forza-la solución (Bustelo, 2003).

Finalmente, dicir que a mediación se presenta como unha alternativa ás demais modalidades de resolución de conflitos (Figura 1.B). Polas súas características é un dos métodos que máis interese ten xerado e tamén dos máis divulgados nos últimos anos. Destaca nel o seu carácter voluntario, cooperativo e de autodeterminación. As partes, coa orientación e axuda do mediador, aprenden por sí mesmas a autoxestionar o conflito e chegar a un entendemento. O mediador encóntrase no mesmo plano que as partes pero nun posto distinto, é neutral, a súa función é simplemente a de establecer escenarios que favorezan e faciliten a comunicación e o diálogo. A responsabilidade final sobre a solución do conflito reside nas partes, son elas as que den unha solución ó conflito de tal forma que se sintan mutuamente satisfeitas e poidan seguir levando relacións. Só desta maneira se pode garantir que a saída ó conflito sexa aceptada e executada favorablemente, e non se produzan os problemas encontrados noutros estilos de resolución de conflitos.

Límites da mediación na resolución de conflitos

O uso da mediación como método de resolución de conflitos no Traballo Social ten moitas posibilidades, pero tamén ten limitacións: non é un método que se poida aplicar indiscriminadamente a calquera conflito ou situación (Sahuquillo, 2002: 25). Para

indagar nestes límites temos primeiro que ter claros os *principios* nos que se basea o proceso de mediación (Bernal, 2002; Sanjuán, 2003):

- *Vontade.*

A mediación require da decisión libre e expresa dos participantes. Non se pode obrigar a ninguén a dialogar, establecer relacións ou chegar a acordos.

- *Neutralidade e imparcialidade do mediador.*

O mediador non ten ningún interese na cuestión obxecto do litixio, nin porá impoñer unha solución ás partes.

- *Confidencialidade.*

A mediación desenvólvese na privacidade máis absoluta e garántese ós participantes que toda a información que ofrecen nas sesións non porá ser utilizada para outros fins (por exemplo ante tribunais xudiciais).

- *Poder dos participantes (partes en conflito).*

Os participantes controlan o proceso, chegan a un acordo por sí mesmos, e son autónomos para tomar unha decisión.

Como pode observarse o proceso de mediación xira en torno ó primeiro principio, o de *vontade*. De feito, non é posible nin adecuada a utilización deste método cando non se parta da *vontade dos participantes*, pois este será o desencadéante da intención ou decisión de participar na mediación e da implicación no proceso (Ver Figura 2). Seguindo a teoría da acción razoada de Fishbein e Ajzen (1980) o factor máis inmediato que determinaría a conducta de participación na mediación é a *intención da persoa* de executar esa conducta (Ver Figura 3), intención que está baixo o control voluntario da persoa. A intención de participar, á súa vez, depende ou está condicionada por outras dúas variables: *a actitude cara a mediación*, entendida como a avaliación positiva ou negativa que fai a persoa da posibilidade de participar na mediación e das súas consecuencias; e *a norma subxectiva*, que está determinada polas crenzas en relación ó que outros creen que se debe facer (*crenzas normativas*), sería algo así como a percepción da persoa

das presións sociais que pode sufrir ó participar na mediación (ou non); e, finalmente, pola *motivación para acomodarse* a esas expectativas.

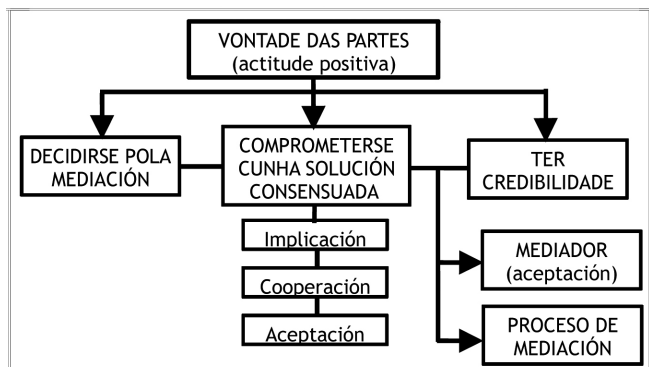


Figura 2: Proceso preliminar da mediación.

Fonte: Elaboración propia.

En liñas xerais, unha persoa terá a intención de participar na mediación se a súa actitude cara este proceso e a norma subxectiva coinciden. O problema xurde cando non coinciden xa que para algunhas pode prevalecer máis a súa actitude cara a participación que a norma subxectiva, en cambio para outras pode ser ó contrario, todo depende das súas crenzas.

Polo tanto, o uso da mediación no Traballo Social debe desaconsellarse cando algún dos implicados no conflito sexa incapaz de exercer control sobre a súa vontade, por exemplo como acontece nos problemas de alcoholismo ou drogadicción. Ou mesmo cando entre as partes existen condicións de desequilibrio de poder, por exemplo violencia dentro da familia, xa que se pode ver afectada esta “vontade”.

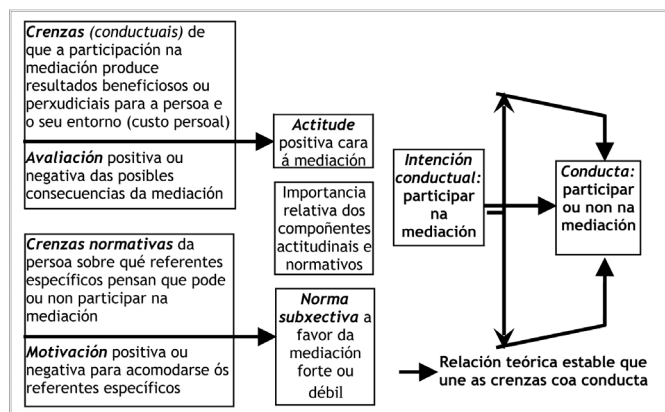


Figura 3: Modelo da teoría da acción razoada adaptado ó proceso de participación na mediación.

Fonte: Adaptado de Ajzen I. e Fishbein, M.: *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 1980, p. 84.

Outros límites que ten a realización dun proceso de mediación están relacionados cos principios de confidencialidade e o carácter imparcial e neutral do mediador, e resúmense no concepto de “credibilidade”:

- que os participantes teñan *credibilidade no mediador*, coa finalidade de ser aceptado.
- que os participantes teñan *credibilidade no proceso de mediación*, como método adecuado para solucionar-lo seu conflito.

A “credibilidade” vai depender exclusivamente da capacidade do mediador para informar sobre as vantaxes da mediación e demostrar cunha actitude e conducta equitativas que están nun ambiente seguro e tranquilo para inicia-lo proceso. O mediador debe mostrarse xusto, sen prexuízos, imparcial, carente de poder de decisión e favorecedor da sinceridade nas manifestacións dos participantes mediante o fomento da confidencialidade do proceso. Finalmente, dependerá tamén do mediador que os participantes se *comprometan a aceptar un acordo consensuado*, que será a clave para que a mediación culmine con éxito.

Desenvolvemento do proceso de mediación en conflitos

A finalidade última de todo proceso de mediación no Traballo Social non é o acordo, é facilitar un espazo de comunicación para que se estableza unha nova relación entre as persoas en conflito. Este obxectivo alcánzase aumentando o respecto e a confianza entre os implicados, corrixindo aquelas percepcións e informacións falsas, e transformando o conflito nunha situación positiva e de consenso.

Para que os implicados nun conflito cambien a súa postura e teñan a boa disposición de experimentar novos modos de acercamento requiren dun proceso no que alguén lles apoie, lles sirva de guía, de consello, e sobre todo, de adestramento en habilidades sociais para posibilitarlles a superación do conflito.

Neste sentido o método da mediación é un proceso que ofrece estas bondades. A continuación imos presentar as fases e as características deste proceso tomando como referencia os traballos, entre outros, de Sahuquillo (2002) e Sanjuán (2003). Os pasos a dar nun proceso de mediación para a resolución de conflitos podemos identificalos como:

Etapa pre-mediación: Preparación á mediación

Etapa I: Explicación do problema

Etapa II: Expresión dos sentimentos

Etapa III: Situa-lo conflito

Etapa IV: Alternativas de solución

Etapa V: Consenso e acordo

Etapa VI: Compromiso de futuro

Preparación á mediación (Etapa pre-mediación)

Obxectivos:

- Explicar brevemente o proceso de mediación, os beneficios e as regras básicas a seguir.
- Establece-la credibilidade na mediación e lograr que os participantes acepten a axuda do mediador.
- Determina-la duración aproximada do proceso (número e tempo das sesións).
- Explicar ónde e cómo será o espazo das reunións (punto de encontro).

Método:

- a) Crear un clima de confianza e confidencialidade.
- b) Establecer vínculos de empatía.
- c) Avaliar se a mediación é o proceso adecuado para a resolución do conflito.
- d) Constata-los motivos que levan ós participantes á mediación.
- e) Asegurarse de que están de acordo en utilizar a mediación e cumpri-las normas. Firma do documento de consentimento.

Explicación do problema (Etapa I)

Obxectivos:

- Axudar a que cada parte ofrezca a súa versión do problema (informacións, percepcións,

expectativas, metas, etc.).

- Identifica-los puntos de acordo ou desacordo, as cuestións superficiais e ocultas, así como os intereses que están detrás de cada posición.
- Ofrecer e obter confianza para que exista cooperación entre os participantes.
- Mostrar neutralidade (non valorar, nin xulgar).

Método:

- a) Sesións privadas e individuais para conversar con cada participante sobre o conflito.
- b) Facer preguntas abertas e aclaratorias.
- c) Suaviza-lo ambiente e fomenta-la participación.

Expresión dos sentimentos (Etapa II)

Obxectivos:

- Preguntar a cada parte cómo se sente e qué sente acerca doutro.
- Axudar a que se expoñan tódolos temas posibles.
- Diferenciar verdades, sentimentos, preocupacións, etc., de cada participante.

Método:

- a) Sesións individuais.
- b) escoita activa.
- c) Parafrasear.
- d) Empatizar.

Situa-lo conflito (Etapa III)

Obxectivos:

- Centra-lo problema e ordenar os temas máis importantes para os participantes.
- Crear un marco de intereses comúns.
- Axudar ós participantes a entenderse entre sí.

Método:

- a) Sesións en grupo: os participantes pasan a falar o un co outro.
- b) Utilizar unha linguaxe comprensible e adecuada ó nivel cultural dos participantes.
- c) Valora-lo esforzo que realizan os participantes.

Alternativas de solución (Etapa IV)**Obxectivo:**

- Encontrar unha solución.
- Axudar ós participantes a reformularse o problema e propoñer alternativas de solución.
- Non ofrecer solucións.
- Neutralidade e imparcialidade.

Método:

- a) Enfrontarse á situación e centrarse no futuro, non no pasado.
- b) Chuvia de ideas (xerar alternativas de solución aínda que poidan parecer pouco realistas).
- c) Intercambia-las posibles solucións entre os participantes e valora-las.

Consenso e acordo (Etapa V)**Obxectivo:**

- Lograr e consensuar un acordo.

Método:

- a) Sesións en grupo.
- b) Pensar nas solucións aportadas: cales poden ser aceptadas e funcionar.
- c) Avalia-las vantaxes e desvantaxes das solucións.
- d) Procurar encontrar solucións a tódolos temas importantes expostos polos participantes.

Compromiso de futuro (Etapa VI)**Obxectivo:**

- Concretar e redactar un compromiso e a súa avaliación de seguimento.

Método:

- a) Sesións en grupo.
- b) Sintetizar: quen fai qué, cando, cómo e ónde.
- c) Recoñecer e felicitar ós participantes polo esforzo realizado.

Conclusión

No Traballo Social os asistentes sociais teñen que definir un novo paradigma de resolución de conflitos no que as persoas tomen o protagonismo e teñan no diálogo e no consenso a forma principal de relación. Neste traballo puidemos constatar como o conflito ten que ser abordado dende a tolerancia, analizando a súa orixe e xestionándoo dunha forma máis participativa e democrática. Polo contrario, deben rexeitarse aqueles estilos que implican actitudes autoritarias e que o único que xeran son perda de dereitos e liberdades nos individuos.

Neste sentido, a mediación como método de traballo permite ós asistentes sociais construír unha nova cultura do pacto e do diálogo na que se creen espazos de convivencia entre as persoas e os grupos e se facilite a transformación do conflito en algo positivo, que une, máis do que divide. É necesario mobilizar a participación dos cidadáns para incrementa-la reflexión nas súas propias vidas, favorecer políticas preventivas en tódolos campos (social, educativo ou cultural), nas que se apoie máis a cooperación que a confrontación, e en definitiva, definir novas formas e procesos de interacción.

Bibliografía

Ajzen, I. e Fishbein, M. (1980): *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

AA.VV. (2005): *La Mediación Escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Graó

Bernal, T. (2002): "Busquemos un sitio para la mediación". En *Actas do IV Congreso da Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica* (Madrid, 7-10 novembro, 2001). Madrid: Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica, pp. 76-93.

Bustelo, D.J. (2003): "Panorama actual de la mediación familiar". En *Xornada sobre Mediación Familiar*. (Nigrán-Pontevedra, 21 xuño, 2003). Documento Policopiado. Consellería de Familia, Xuventude e Voluntariado (Dirección Xeral de Familia) – Xunta de Galiza, pp. 1-30.

Diego, R. e Guillén, C. (2008): *Mediación. Procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide

Fernandez, J.M. e Ortiz, M. (2006): *Los conflictos: como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide

García, L. (2007): *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia*. Barcelona: Reus

López, M. (2003): "La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja". En *Jornada de Mediación Familiar* (Madrid, 21 xuño, 2003). Documento Policopiado. Dirección General de Familia, pp. 1-5.

Munduate, L. e Medina, F.J. (2005): *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide

Odete, M. (2005, 7ª): *Psicologia das Relações Interpessoais (Vól. I e II)*. Lisboa: Rumo.

Redorta, J. (2004): *Como analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós

Sahuquillo, L.C. (2002): "Mediación familiar". En García, J. e Ytarte, R.M. (Coords.): *Pedagogía social y mediación educativa*. Toledo: Asociación Profesional de Educadores Sociales de Castilla-La Mancha, pp. 23-32.

Sanjuán, S. (2003): "Resolución de conflictos en la pareja y mediación familiar". En *Xornada sobre Mediación Familiar* (Nigrán-Pontevedra, 21 xuño, 2003). Documento Policopiado. Consellería de Familia, Xuventude e Voluntariado (Dirección Xeral de Familia) – Xunta de Galiza, pp. 1-24

Soria, M.A.; Villagrasa, C. e Armadans, I. (2008): *Mediación Familiar: conflictos, técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Bosh

Sotelo, H. e Otero, M. (2007): *Mediación y Solución de Conflictos*. Madrid: Tecnos.