

El papel del Trabajo Social en el ámbito de la Mediación Familiar: la adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional

Luis Miguel Rondón García

Diplomado en Trabajo Social, profesor universitario en la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo,
Universidad de Málaga

Resumen

Esta investigación pretende examinar las competencias que debe adquirir el trabajador/a social en el ejercicio de la Mediación Familiar de forma directa o bien incorporando estos saberes a sus funciones profesionales. Asimismo puede servir como instrumento para el fomento de la tarea investigadora en el campo de la Mediación Familiar y el Trabajo Social facilitando la coordinación entre la investigación científica y las actuaciones empíricas que se están desarrollando desde la práctica profesional, lo cual consideramos como una actuación necesaria para superar las deficiencias que podemos encontrarnos desde la formación del Trabajo Social en el ámbito universitario, y la formación de posgrado a los egresados, especialmente con la adaptación de los estudios a las nuevas necesidades formativas y exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior.

En el trabajo empírico realizado, con metodología eminentemente cuantitativa, se recogen todos los aspectos metodológicos y analíticos de la investigación y en definitiva los objetivos básicos que se pretenden averiguar. Se dedica un apartado al análisis e interpretación de los datos, validación de las hipótesis iniciales y resultados obtenidos con relación a las competencias profesionales que deben desarrollar los trabajadores sociales para su incorporación a la formación y/o Títulos de Grado con la herramienta estadística S.P.S.S. para posteriormente hacer la discusión y validación de los resultados en torno a las variables y datos obtenidos. Terminamos con las conclusiones más significativas y los aportes que este trabajo sugiere a la Mediación Familiar, como un nuevo espacio profesional inexorable para el Trabajo Social, con perspectivas sólidas de futuro y desarrollo como ha ocurrido en décadas anteriores en los países de nuestro entorno.

Palabras Claves

Mediación, Trabajo Social, Competencias, Conflictología, Ámbitos de Aplicación.

I. Proceso metodológico

La presente investigación pretende impulsar la innovación docente, vinculando la docencia con el entorno social. Puede ser de gran utilidad a los trabajadores sociales que han incorporado la mediación y resolución de conflictos a sus funciones profesionales cotidianas. Se sitúa en el marco teórico de la modernidad y las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, que centran su prioridad en la calidad de la enseñanza, en la adecuación de los planes de estudio a la realidad social del mercado laboral.

Actualmente la enseñanza superior europea y española se encuentra en proceso de intensos cambios. Este proceso implica nuevos planteamientos en cuanto a la formación del alumnado, así como en la forma en que la formación es adecuada al mercado de trabajo y a la realidad social. En este contexto del Espacio Europeo de Educación Superior, se pretende ofrecer un conocimiento lo más aproximado posible a la realidad de la mediación familiar para su incorporación en los planes de estudio y de formación de los trabajadores sociales para adquirir las competencias necesarias para el ejercicio profesional de la Mediación. Cuando se trata de evaluar la formación de una profesión, en este caso de los trabajadores sociales como posibles mediadores, la información sobre las distintas situaciones de cuantos salen de las universidades o están en proceso de finalizar sus estudios y de aquellos que ejercen la actividad profesional en la práctica, constituyen elementos fundamentales para la evaluación y el análisis.

Para el trabajo de campo de esta investigación hemos seguido el paradigma cuantitativo y concretamente el análisis estadístico con la herramienta informática S.P.S.S. en la última versión 17.0 que nos ha permitido realizar las estadísticas descriptivas, medias, sumas ponderadas, tablas de contingencias, gráficos, nivel de significación, etc. Una vez obtenidos estos datos descriptivos, con el análisis de la estadística inferencial, pretendemos fundamentalmente poder confirmar las conclusiones obtenidas en el apartado anterior y el grado de fiabilidad de los resultados obtenidos.

II. Definición del problema

La dinámica misma de la proliferación de mediadores, la aparición de las leyes autonómicas de Mediación Familiar y la tendencia a legitimar a la misma como estrategia efectiva para la resolución de conflictos, han ido cristalizando en un interés creciente por la formación en mediación en Trabajo Social, al ser los trabajadores sociales uno de los colectivos tipificados en las normas como fundamentales para el ejercicio de la profesión. Preocupados por estos y otros temas, el interés se va concretando en la formación de los trabajadores sociales como mediadores profesionales y en la calidad o adecuación de la formación recibida de grado y postgrado t en poner a prueba estas hipótesis para adoptar las medidas correctoras necesaria en futuros planes de formación.

En el caso de la denominada Mediación Familiar, en España es fácilmente observable la adopción de unas motivaciones teórico-prácticas alejadas de las propuestas con una clara intencionalidad de discernir el Trabajo Social Familiar de la Mediación Familiar, como dos campos de estudio que aunque homónimos se delimitan como separados y/o de especialización.

En el proceso de asentamiento e integración de las prácticas y la intervención social con familias, el Trabajo Social puede ocupar un papel central y en particular los Trabajadores

Sociales como agentes mediadores entre las partes en conflicto

Para ello y ante el reducido número de investigaciones específicas y rigurosas en España sobre la interrelación entre la Mediación Familiar y el Trabajo Social, así como lo novedoso del tema y el auge del mismo en un futuro inmediato, por los avances jurídicos y sociales al respecto, nos motiva a desarrollar la presente investigación, conscientes de las dificultades derivadas de lo novedoso del tema y la escasa producción científica hasta el momento.

Por último, de esta investigación con los datos que se obtengan, se podrá convertir en un instrumento válido para la configuración de los nuevos planes de estudio y de cuantos en su actividad investigadora lo requieran y sobre todo permitirá a los trabajadores sociales tener una herramienta válida para la adquisición de las adecuadas competencias para el ejercicio profesional de esta especialidad.

III. Objetivos de la investigación

Conocer las distintas concepciones teórico-conceptuales, el contexto y los ámbitos de intervención sobre la mediación Familiar en España, para incorporar estas propuestas y saberes a la formación de los futuros trabajadores sociales en general y a los nuevos planes de estudio de grado que se están reformando en la actualidad en particular.

De forma más concreta, describiremos aquellos aspectos relativos a la mediación familiar que conciernen a los trabajadores sociales para su trayectoria académica y profesional y sobre todo conocer el papel que desempeña el Trabajo Social en el ámbito de la Mediación

IV. Metodología

Atendiendo al objetivo de investigación, y al tipo de diseño, el procedimiento de recogida de información sobre la valoración de las competencias generales y específicas y habilidades sociales del mediador a profesionales en ejercicio y alumnos/as de último curso ha sido el cuestionario, con preguntas cerradas. Previamente para validar estas competencias y habilidades se consultó con los expertos y profesionales en ejercicio, la adecuación de estas competencias y habilidades al perfil del mediador, para validar las variables planteadas en el cuestionario.

En cuanto a la elaboración del cuestionario, es de carácter individual y autoadministrado. La mayoría de las preguntas fueron cerradas, debido a las características del objeto de estudio.

En definitiva, en este trabajo de investigación, la metodología es básicamente cuantitativa, aunque también se han empleado técnicas cualitativas como la entrevista a expertos, análisis documental, etc. La técnica cuantitativa empleada ha sido la encuesta y más concretamente el cuestionario en sintonía con las exigencias y necesidades del Trabajo Social Contemporáneo, que requiere de un método científico riguroso, ecléctico y conforme a las reglas de las ciencias sociales

V. Sujetos participantes

Los sujetos consultantes de esta investigación son:

- Los estudiantes de último curso de la Diplomatura de Trabajo Social.
- Los mediadores profesionales con titulación de origen en Trabajo Social, que realizan su actividad profesional de forma específica
- Los profesionales expertos en formación para el Trabajo Social y la Mediación

Los criterios para la selección de los sujetos participantes, se basaron en la facilidad de abordaje y el buen acogimiento de las indagaciones. El criterio de inclusión se basó en los estudiantes que accedieron a la Universidad durante varios días al azar.

El cuestionario al sector de los alumnos/as, se realizó en las aulas de cada curso durante la segunda quincena de mayo de 2009, coincidiendo con la finalización del curso académico, con el objetivo que los alumnos contestaran con la experiencia educativa de haber cursado la totalidad de las asignaturas de la carrera, siendo en esta circunstancia inminentes egresados.

Por las características de la Mediación Familiar en España, hemos definido un único perfil para los mediadores, en este caso mediadores familiares, ya que la normativa vigente y el desarrollo profesional se están desarrollando desde este ámbito, aunque entendemos que estos con una especialización técnica adecuada pueden desarrollar su actividad en distintos ámbitos de actuación.

En cuanto a la selección de los participantes mediadores, el criterio se basó en lo tipificado en relación a los requisitos de la persona mediadora, en las leyes autonómicas de la Mediación, y concretamente en la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Una vez obtenidos los datos con todo el universo de mediadores, se procedió a enviar por correo electrónico y mediante visita a los centros el cuestionario, según las direcciones proporcionadas por las entidades relacionadas directa e indirectamente con la Mediación.

VI. Determinación del universo y muestra

El universo tiene como características en común que todos los encuestados, tienen como titulación de origen Diplomado en Trabajo Social (profesionales), y que son estudiantes de último curso de la Diplomatura de Trabajo Social (alumnos/as). En la investigación, se utilizará la totalidad de los sujetos que conforman el universo. Asimismo, en el apartado profesional se ha considerado como universo, todos los mediadores familiares profesionales en ejercicio cuya profesión de origen es Trabajo Social, que se encuentran registrados como tales o ejercen su actividad profesional de forma regularizada. Actualmente no existe un registro oficial constituido al efecto por la Administración, tal y como tipifica la ley, debido a que esta pendiente de aprobación el Reglamento que ordena estas cuestiones. Esto implica, que mientras que se aprueba el Decreto Oficial, compete a los colegios profesionales de origen, registrar a los mediadores en ejercicio.

Esta doble modalidad de estudiantes y profesionales nos permite realizar un análisis comparativo de la formación recibida inicialmente con las demandas que existen al res-

pecto por parte del Mercado de Trabajo, conforme a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior de armonizar la formación con el Mercado de Trabajo para una mayor calidad.

Debido a la movilidad de los mediadores e inestabilidad profesional, aunque se utilizará también la totalidad de los sujetos que conforman el universo, se ha realizado el cálculo del tamaño de la muestra.

El tipo de muestreo empleado para los mediadores, es el aleatorio simple o al azar, es decir, todos los sujetos del universo tendrán la misma posibilidad de ser elegidos.

En cuanto al cálculo de los márgenes de error de las muestras de alumnos/as y mediadores/as, tomando como población total de mediadores con profesión de origen Trabajo Social (104) y siendo el número total de entrevista de 32, con carácter general y para un nivel de confianza del 95%, el margen de error para el conjunto de la muestra es de 14.48%. En el caso de los alumnos/as el margen de error es de 5.29%. En ambos casos el margen de error se encuentra dentro de los parámetros teóricos máximos asumidas para las inferencias poblacionales

VII. Descripción de las variables utilizadas

Las variables de análisis se vertebran en dos grandes bloques. Uno que se refiere al posicionamiento estructural de los participantes, que incluye las características sociodemográficas y un segundo bloque que hace referencia a la descripción de los contenidos específicos para la adquisición de las competencias necesarias en el ejercicio profesional de la Mediación, el abanico de competencias profesionales tanto generales como específicas, y habilidades sociales descritas en este segundo grupo de categorías, fueron sometidas a estudiantes de último curso de Trabajo Social y mediadores/as profesionales. De este modo han sido definidas un total de 18 competencias generales, 30 competencias específicas y 12 habilidades sociales, dejando en ambos casos la posibilidad de completar por parte de los encuestados, aquellas que consideren relevantes y no se encuentren especificadas, como pregunta abierta. Además en nuestro cuestionario, optamos por pedir que ordenaran, del total de las competencias y habilidades definidas, cuáles eran las cinco que estimaban como más importantes

VIII. Análisis y descripción de los datos

Inicialmente se ha realizado un análisis descriptivo en función de las categorías estudiadas. Posteriormente analizamos los datos y comparativas con la aplicación del análisis de la varianza, prueba t, chi-cuadrado y Prueba de Levene. Hemos utilizado el análisis comparativo, sobre la valoración y puntuaciones que han otorgado, los dos sujetos participantes de este trabajo de campo (profesionales de la mediación y alumnado) a las competencias profesionales y habilidades sociales para contrastar la valoración de ambos participantes y buscar una propuesta armónica de las dos aportaciones.

8.1. Características Sociodemográficas

Comenzamos con la descripción de las variables sociodemográficas o bloque I, de ambos colectivos.

En el sector alumnos/as, en referencia a la edad, en concordancia con la media de los estudiantes universitarios, podemos observar el elevado porcentaje de alumnos/as en edad muy joven. El 90% de los encuestados tiene una edad comprendida entre los 18 y 25 años y solo el 10% tiene más de 25 años. La mayoría de los encuestados (57.7%) se encuentra en desempleo, es decir, tiene como actividad habitual, cursar los estudios de Trabajo Social. Solo el 27.7% se encuentra en activo. Finalmente el 14.5% se definen en otras situaciones (becario, trabajos esporádicos sin alta laboral, cuidados de hijos/as, etc.).

De estas variables sociodemográficas, deducimos que se trata de un perfil de participantes mayoritariamente femenino, joven, que se encuentran en situación de desempleo y que dedica su actividad habitual básicamente a cursar los estudios de Trabajo Social

En cuanto al sector de los Mediadores Profesionales, se trata de un colectivo de mediadores eminentemente femenino (81.25% son mujeres) y joven (56.25% tienen entre 26 y 33 años) y tan sólo el 9.38% tiene entre 42 y 49 años. Estas características adscriptivas, coinciden con las habituales del colectivo de trabajadores sociales, es una profesión ejercida mayoritariamente por mujeres. En el caso de la mediación, al tratarse de un colectivo reciente son personas jóvenes en su mayoría.

Es decir, ambos participantes son de edad joven y con una razón de género mayoritaria de mujeres.

En adelante nos centramos en el bloque II, es decir, el análisis comparativo de los contenidos específicos de la Mediación (competencias generales, específicas y habilidades sociales).

8.2. Análisis comparativo de las competencias generales

Los dos colectivos opinan que el manejo de conflictos, las habilidades para las relaciones interpersonales y la capacidad de análisis son competencias generales primordiales. Sin embargo, el trabajo en equipo y el compromiso es muy valorado por los alumnos/as y muy poco por los profesionales, a pesar de que estos suelen ejercer su actividad profesional habitual insertos en un equipo de trabajo, como hemos visto en el primer bloque, en las variables relativas al ámbito y sector de intervención. La probidad tiene una valoración casi nula en ambos sectores. Sobre esto último, lo cierto es que muchos encuestados nos han preguntado el significado de ese concepto, tanto al empezar como al finalizar el cuestionario, con lo cual, como precaución entendemos que al no tener claro que significa, contestan con poca valoración o simplemente no contestan.

A modo de resumen de todos estos datos, en el siguiente cuadro, clasificamos las cinco competencias generales para ambos grupos en orden de mayor a menor, según la información obtenida de las tablas anteriores:

Gráfico nº 1. Valoración competencias generales alumnos/as y profesionales

ALUMNOS	PROFESIONALES
Manejo de conflictos	Manejo de conflictos
Habilidades para las relaciones interpersonales	Habilidades para las relaciones interpersonales
Trabajo en equipo	Capacidad de análisis
Compromiso	Asertividad
Capacidad de análisis	Creatividad

Fuente: *Elaboración propia*

Ambos participantes, coinciden en las dos primeras competencias seleccionadas en cuanto al orden de importancia (manejo de conflictos y habilidades para las relaciones interpersonales). También encontramos coincidencias, pero en menor medida en el caso de los alumnos/as, en la competencia general denominada capacidad de análisis. Como hemos comentado anteriormente, los alumnos optan fundamentalmente por el compromiso y el trabajo en equipo, y los profesionales por la asertividad y creatividad.

8.3. Análisis comparativo de las competencias específicas

Los dos colectivos han realizado una valoración de todas las competencias específicas bastante positiva, ya que, la respuesta más mencionada ha sido “muy importante” y “bastante importante”, siendo esta la valoración más favorable que podía hacer el encuestado según las cuatro respuestas de valoración posibles. También apoya. Si las consideramos por grupos de competencias, podemos establecer a modo general, que los cuatro grupos de competencias, tienen una valoración positiva, por las razones apuntadas. También apoya la idea de esta valoración buena general, el hecho de que en pocas ocasiones haya aparecida como la respuesta más usual “poco importante” y “nada importante”. Con la excepción de las competencias relativa a los contenidos jurídicos, donde la valoración de los profesionales ha sido casi nula.

Si se observan las diferencias en la valoración de los cuatro grupos de competencias específicas en los dos colectivos, la situación cambia. Los alumnos/as valoran mayoritariamente el grupo de competencias primero, comprende que es el conflicto y su importancia como base para la mediación; el tercero, fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto, y en menor medida el segundo, capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno. Sin embargo, el tercer grupo, capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica se encuentra bajo el rótulo de poco importante. Esta tendencia apoya el argumento de que valoran especialmente los contenidos conceptuales y procedimentales, y poco las cuestiones prácticas o instrumentales en lo que a mediación se refiere.

Los profesionales o mediadores en cambio, valoran los cuatro grupos en general casi por igual, y dan más importancia a las competencias instrumentales que los alumnos/as.

A modo de síntesis, como en el resto de este análisis, en la tabla que se presenta, enumeramos las competencias específicas priorizadas por ambos grupos como las cinco más importantes:

Gráfico nº 2. Valoración de las competencias específicas alumnos/as y profesionales

ALUMNOS/AS
Discierne la causa del conflicto y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro
Gestiona un proceso comunicativo que tiene por objeto ofrecer a las partes la posibilidad de obtener un acuerdo negociado acorde a sus intereses y necesidades
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara y, adecuando su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, de manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores
Concibe el conflicto como bases de toda mediación

PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN
Interactúa en la solución de los conflictos procurando equilibrar las necesidades, posiciones y recursos de cada parte de forma simétrica
Entiende el conflicto como dimensión propia del ser humano
Se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara, y adecuada su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra
Posee habilidades sociales para expresar una idea oportuna tanto positiva como negativa, e manera precisa y oportuna, sin generar sentimientos negativos en los interlocutores
Discierne las causas del conflicto, y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro

Fuente: *Elaboración propia*

La valoración general de las competencias específicas es alta y se caracteriza por ser algo más positiva en los profesionales de la mediación que en los alumnos/as. A pesar del enorme grupo de competencias específicos, existe coincidencia en la elección. Ejemplos de esto, son las competencias específicas, se muestra hábil en las mediaciones, comunicando de forma clara, y adecuada su lenguaje al interlocutor y contexto en el que se encuentra y la competencia, discierne las causas del conflicto, y la enfoca buscando una solución factible y duradera en el futuro.

Ello no quiere decir que en ninguna ocasión no hayan indicado que una competencia sea poco importante, o poco seleccionada, los dos colectivos, pero como regla general contestan con cierta importancia las treinta que hemos planteado.

8.4. Análisis comparativo de las habilidades sociales

Como primera aproximación general, a la vista de los datos, las habilidades con mayor porcentaje en la suma ponderada por los alumnos, en el primer grupo (habilidades 1, 2, 10, 3 y 7) son también las más valoradas por alumnos/s y profesionales de la mediación. Es decir, habilidades sociales para la escucha activa, evaluación de intereses y necesidades, identificar y analizar conflictos, crear confianza y afinidad y para la negociación. En ambos casos se priorizan las habilidades sociales relacionadas con los procesos y gestión de la comunicación y las vinculadas a cuestiones epistemológicas y disciplinares. Paradójicamente,

la comunicación explicitada como tal en las habilidades (verbal y verbal) aunque tienen una óptima suma ponderada en los dos casos, no se encuentra entre las prioridades. Nos preguntamos las diferencias específicas en estas dos habilidades concretas, en los dos sectores encuestados. Pues bien, en las diferencias, los alumnos valoran más las 4, 5 y 6 mientras que los profesionales, valoran más la nº 4. Esto implica que los alumnos/as valoran más la comunicación verbal (5) y no verbal (6) que los profesionales. Los profesionales en cambio optan, por el manejo de las habilidades para el replanteamiento y reformulación (4).

Como nexo común, en general la escucha activa es la habilidad social más valorada por alumnos/as y profesionales.

Como venimos haciendo, a continuación, en la siguiente tabla reflejamos las cinco habilidades más importantes de mayor a menor, seleccionadas por los dos colectivos:

Gráfico nº 3. Valoración de las habilidades sociales alumnos/as y profesionales

ALUMNOS	PROFESIONALES
Escucha activa	Escucha activa
Manejo de la comunicación no verbal	Evaluar intereses y necesidades
Identificar y analizar conflictos	Identificar y analizar conflictos
Permanecer imparcial y neutral	Confianza y afinidad
Negociación	Negociación

Fuente: *Elaboración propia*

Las cinco prioridades de los dos sujetos participantes coinciden por lo general y son claras y precisas, en cuanto refuerzan las conclusiones ya expuestas. La excepción que señalamos en este caso, es la importancia que le otorgan los alumnos/as la habilidad social de la comunicación no verbal y de permanecer imparcial y neutral, frente a evaluar intereses y necesidades y crear un clima de confianza en los profesionales, pero son matices que no rompen con la citada regla general.

8.5. Estadística Inferencial

Con el análisis de la estadística inferencial, pretendemos fundamentalmente poder confirmar las conclusiones obtenidas en el apartado anterior. A partir de la muestra significativa deducimos las propiedades o características de toda la población de mediadores profesionales titulados en Trabajo Social y estudiantes de Trabajo Social, y sobre todo podemos conocer con exactitud el grado de fiabilidad o significación de los resultados obtenidos. Como decimos, este método científico nos permite estudiar todos los elementos de la población objeto de estudio, cuando por razones de tiempo y eficacia no podemos medir todos los elementos de la misma uno por uno. La inferencia la hemos realizado en términos aproximados y declarando un cierto nivel de confianza.

En este sentido, se analizan las variables más significativas, para verificar la fiabilidad de los resultados y el nivel de significación en las variables planteadas en nuestro estudio.

En un primer lugar, realizamos el análisis de las tablas de contingencia (datos nominales)

mediante el estadístico “Chi-cuadrado de Pearson” y la medida de asociación coeficiente de contingencia, medida de asociación que está basada en chi-cuadrado. Como establecen las reglas de la estadística, en este caso, el valor siempre está comprendido entre 0 y 1. El valor 0 indica que no hay asociación entre la fila y la columna. Los valores cercanos a 1 indican que hay gran relación entre las variables.

Para reforzar el análisis estadístico, también realizamos el cálculo de la varianza, y concretamente el análisis de la diferencia de medias mediante la prueba T para muestras independientes (prueba T para dos muestras). Con esta prueba comparamos las medias de cada variable para los dos grupos de casos estudiados, es decir, mediadores profesionales y alumnos/as. Se ofrecen estadísticos descriptivos para cada grupo y la prueba de Levene sobre la igualdad de las varianzas, así como valores t de igualdad de varianzas y varianzas desiguales y un intervalo de confianza al 95% para la diferencia entre las medias.

Finalizamos con el análisis de la Contingencia-Varianza. Es estas tablas comparamos, los resultados de la tabla de contingencia (coeficiente de contingencia: valor de significación) y de la comparación de medias (prueba T para muestras independientes: significación).

Para concluir con el análisis inferencial, procedemos a la comparación de los resultados de las tablas de contingencia (coeficiente de contingencia: valor y significación) y a la comparación de las medias mediante la prueba T para muestras independientes: significación como se muestra en la siguiente tabla. Establecemos como leyenda, en mayúsculas cuando los alumnos puntúan por encima de la media, y en minúsculas cuando son los mediadores los que puntúan más alto. El signo = indica que coinciden alumnos y mediadores.

Tabla nº 1. Análisis de la varianza y coeficiente de contingencia

VARIABLES	Coeficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
cmgtoma	0,296	###	===
Cmgequipo	0,288	###	ALUMNOS>MEDIADORES
cmgcrea	0,308	###	Mediadores > Alumnos
Cmgcapac	0,354	###	Mediadores > Alumnos
cmgadapta	0,232	###	Mediadores > Alumnos
Cmgmotiva	0,274	###	Mediadores > Alumnos
Cmgprobi	0,25	###	Mediadores > Alumnos
cmgaser	0,263	###	Mediadores > Alumnos
Cmgmanejo	0,236	###	Mediadores > Alumnos
Cmganálisis	0,189	###	Mediadores > Alumnos
Cmgimport1	0,336	###	Mediadores > Alumnos
Cmgimport2	0,335	###	Mediadores > Alumnos
Cmgimport4	0,32	###	Mediadores > Alumnos
Cmgimport5	0,325	###	Mediadores > Alumnos
Cmghabil	===	===	===
Cmgetico	===	===	Mediadores > Alumnos

**EL PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR:
LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA UN ADECUADO ABORDAJE DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

Cmgclid	===	===	===
Cmgconoc	===	===	===
cmgrecono	===	===	===
Cmgrazona	===	===	===
cmgvoca	===	===	Mediadores > Alumnos
Cmgcompro	===	===	ALUMNOS>MEDIADORES
Cmgimport3	===	===	Mediadores > Alumnos
Comehumano	0,244	###	Mediadores > Alumnos
Comehipo	0,24	###	Mediadores > Alumnos
Cometido	0,368	###	Mediadores > Alumnos
Comecon	0,275	###	Mediadores > Alumnos
Comevolun	0,356	###	Mediadores > Alumnos
Comepartic	0,201	###	Mediadores > Alumnos
Comeident	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Comeapoya	0,178	###	Mediadores > Alumnos
Comeactua	0,295	###	Mediadores > Alumnos
Comeperfil	0,39	###	Mediadores > Alumnos
Comeinves	0,235	###	Mediadores > Alumnos
Comeesboza	0,184	###	Mediadores > Alumnos
comeintervi	0,189	###	===
Comealcanza	0,326	###	Mediadores > Alumnos
comencamina	0,282	###	Mediadores > Alumnos
Comemedia	0,179	###	Mediadores > Alumnos
comemetodo	0,268	###	Mediadores > Alumnos
Comeaserti	0,246	###	Mediadores > Alumnos
comesociales	0,283	###	Mediadores > Alumnos
comemuestra	0,282	###	Mediadores > Alumnos
comeguarda	0,234	###	Mediadores > Alumnos
comegestiona	0,272	###	Mediadores > Alumnos
Comediseña	0,301	###	Mediadores > Alumnos
Comeevalua	0,317	###	Mediadores > Alumnos
Comeperfilin	0,293	###	Mediadores > Alumnos
comedispone	0,304	###	Mediadores > Alumnos
comesimport1	0,457	###	Mediadores > Alumnos
comesimport5	0,438	###	Mediadores > Alumnos
comeinter	===	===	Mediadores > Alumnos
comerespeta	===	===	===
comediscierne	===	===	Mediadores > Alumnos
comeexperien	===	===	Mediadores > Alumnos
comesimport2	===	===	Mediadores > Alumnos
comesimport3	===	===	Mediadores > Alumnos
comesimport4	===	===	Mediadores > Alumnos

Habilevalua	0,285	###	Mediadores > Alumnos
Habilreplan	0,358	###	Mediadores > Alumnos
habilnegocia	0,194	###	Mediadores > Alumnos
habilplanea	0,237	###	Mediadores > Alumnos
habilidenti	0,209	###	Mediadores > Alumnos
habilfomenta	0,19	###	Mediadores > Alumnos
habilimport1	0,283	###	Mediadores > Alumnos
habilimport4	0,328	###	Mediadores > Alumnos
habilimport5	0,303	###	Mediadores > Alumnos
habilescucha	===	===	===
habilcrea	===	===	===
Habilverbal	===	===	===
habilnoverbal	===	===	===
habilpermanece	===	===	Mediadores > Alumnos
habildiseña	===	===	===
habilimport2	===	===	Mediadores > Alumnos
habilimport3	===	===	Mediadores > Alumnos

Fuente: Elaboración propia

Como podemos deducir del análisis de la varianza, a modo general, afirmamos con rotundidad, que en todas las competencias generales, competencias específicas y habilidades sociales, los mediadores o profesionales de la mediación puntúan más de la media estadísticamente hablando que los alumnos/as, con la excepción de las siguientes variables que indicamos:

- Variables en las que los profesionales mediadores puntúan menos de media que los alumnos/as:

En las competencias generales: Trabajo en equipo y compromiso ético.

No se da ninguna puntuación menor en las competencias específicas ni las habilidades sociales.

- Variables en las que los profesionales mediadores puntúan parecido estadísticamente hablando que los alumnos/as:

Competencias generales: Toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de una lengua extranjera y razonamiento crítico.

Competencias específicas. Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural, Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto.

Habilidades sociales. Escucha activa, creación de confianza y afinidad, manejo de la comunicación verbal, manejo de la comunicación no verbal y habilidades para diseñar planes temporales.

Con el objeto de calcular con mayor precisión la significación de las variables estudiadas y validar los resultados, continuamos profundizando en el análisis inferencial. Indicamos en la leyenda, el significado de cada uno de los colores que representamos en las tablas para facilitar la visualización del análisis estadístico, reflejando cuando se dan mayores valores en alumnos/as que en profesionales, cuando es a la inversa, o simplemente empatan con distintos colores. A continuación describimos la leyenda en el gráfico nº 4 que hemos utilizado para seleccionar con color cada una de las casillas, en la tabla número dos se representan los datos del análisis inferencial final, discriminados los resultados en función de la leyenda:

Gráfico nº 4. Leyenda para el análisis inferencial

TIPOLOGÍA	Coefficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
IGUALES	===	===	===
MEDIADORES > ALUMNOS	0,303	###	Mediadores > Alumnos
MEDIADORES > ALUMNOS (SOLO VARIANZA)	===	===	Mediadores > Alumnos
ALUMNOS > MEDIADORES	0,288	###	Alumnos > Mediadores
ALUMNOS > MEDIADORES (SOLO VARIANZA)			
DESIGUALES (SOLO CONTINGENCIA)	0,296	###	===

Tabla nº 2. Análisis inferencial final: Contingencia y Varianza

VARIABLES	Coefficiente de contingencia	Contingencia (SIGNIFICACIÓN < 0,05)	Varianza (SIGNIFICACIÓN < 0,05)
cmgtoma	0,296	###	===
Cmgequipo	0,288	###	ALUMNOS > MEDIADORES
cmgcrea	0,308	###	Med > Alu
Cmgcapac	0,354	###	Med > Alu
Cmgadapta	0,232	###	Med > Alu
Cmgmotiva	0,274	###	Med > Alu
cmgprobi	0,25	###	Med > Alu
cmgaser	0,263	###	Med > Alu
Cmgmanejo	0,236	###	Med > Alu
Cmganálisis	0,189	###	Med > Alu

Cmgimport1	0,336	###	Med > Alu
cmgimport2	0,335	###	Med > Alu
cmgimport4	0,32	###	Med > Alu
cmgimport5	0,325	###	Med > Alu
Cmghabil	===	===	===
Cmgetico	===	===	Med > Alu
Cmglid	===	===	===
Cmgconoc	===	===	===
cmgrecono	===	===	===
cmgrazona	===	===	===
cmgvoca	===	===	Med > Alu
Cmgcompro	===	===	ALUMNOS>MEDIADORES
cmgimport3	===	===	Med > Alu
Comehumano	0,244	###	Med > Alu
Comehipo	0,24	###	Med > Alu
Cometido	0,368	###	Med > Alu
Comecon	0,275	###	Med > Alu
Comevolun	0,356	###	Med > Alu
Comepartic	0,201	###	Med > Alu
Comeident	0,282	###	Med > Alu
Comeapoya	0,178	###	Med > Alu
Comeactua	0,295	###	Med > Alu
Comeperfil	0,39	###	Med > Alu
Comeinves	0,235	###	Med > Alu
Comeesboza	0,184	###	Med > Alu
comeintervi	0,189	###	===
Comealcanza	0,326	###	Med > Alu
Comencamina	0,282	###	Med > Alu
Comemedia	0,179	###	Med > Alu
Comemetodo	0,268	###	Med > Alu
Comeaserti	0,246	###	Med > Alu
Comesociales	0,283	###	Med > Alu
Comemuestra	0,282	###	Med > Alu
Comeguarda	0,234	###	Med > Alu
Comegestiona	0,272	###	Med > Alu
Comediseña	0,301	###	Med > Alu
Comeevalua	0,317	###	Med > Alu
Comeperfilin	0,293	###	Med > Alu
Comedispone	0,304	###	Med > Alu
Comesimport1	0,457	###	Med > Alu
Comesimport5	0,438	###	Med > Alu
comeinter	===	===	Med > Alu

comerespetar	===	===	===
comediscierne	===	===	Med > Alu
Comeexperien	===	===	Med > Alu
Comesimport2	===	===	Med > Alu
Comesimport3	===	===	Med > Alu
Comesimport4	===	===	Med > Alu
habilevalua	0,285	###	Med > Alu
habilreplan	0,358	###	Med > Alu
Habilnegocia	0,194	###	Med > Alu
habilplanea	0,237	###	Med > Alu
habilidenti	0,209	###	Med > Alu
Habilfomenta	0,19	###	Med > Alu
habilimport1	0,283	###	Med > Alu
habilimport4	0,328	###	Med > Alu
habilimport5	0,303	###	Med > Alu
Habilescucha	===	===	===
habilcrea	===	===	===
habilverbal	===	===	===
Habilnoverbal	===	===	===
habilpermanece	===	===	Med > Alu
habildiseña	===	===	===
habilimport2	===	===	Med > Alu
habilimport3	===	===	Med > Alu

Fuente: Elaboración propia

IX. Discusión de los resultados

Para realizar la discusión e interpretación de los resultados de esta investigación, lo planteamos conforme a los fines u objetivos que hemos establecido y con la revisión del marco teórico en la materia. Pretendemos dar una visión cohesionada, coherente e integrada, de la realidad social que hemos estudiado, interpretando los resultados obtenidos en el análisis estadístico en cada uno de los sectores de población estudiados- profesionales y alumnado- atendiendo a los contenidos desarrollados.

En primer lugar, los alumnos/as de Trabajo Social, hacen una buena valoración en general, de la utilidad de sus estudios universitarios para el aprendizaje de la Mediación. Asimismo, hemos podido verificar el buen nivel de significación en cada una de las variables formuladas, lo cual, implica, que los estudios universitarios de Trabajo Social en los planes antiguos, forman y capacitan al menos en cuanto a contenidos básicos o teóricos, para el ejercicio de la mediación, aunque detectamos, que es necesaria una mayor profundización en el ejercicio de competencias específicas para la mediación, sobre todo en las denominadas competencias instrumentales, capacidades metodológicas y cognitivas (Tuning), es decir, contenidos prácticos, entrenamientos, habilidades y destrezas para el ejercicio de la mediación. En cambio, valoran mayoritariamente de forma positiva, los contenidos de tipo

conceptual, procedimental y epistemológico. Esto puede ser debido a que los contenidos de mediación se encuentran insertos en los contenidos teóricos de las antiguas asignaturas troncales específicas, que otorgan poca importancia a las habilidades sociales y competencias instrumentales y la existencia de una sola asignatura específica de mediación, con carácter optativo y con pocos créditos. Las demandas de incorporar contenidos prácticos, habilidades sociales, actitudes y sobre todo un saber hacer, parecen más que necesarias en los futuros nuevos planes de estudio.

En segundo lugar, los profesionales de la mediación o mediadores, valoran muy positivamente los cuatro grupos de competencias específicas propuestos, y dando más importancia a las competencias instrumentales que los propios alumnos/as. Las competencias interpersonales, como las habilidades de interacción social y cooperación, son altamente valoradas por los profesionales, sin menospreciar los contenidos epistemológicos y conceptuales.

En cuanto a las competencias sistémicas o relativas a los sistemas en su conjunto y previas a las competencias instrumentales o interpersonales, ambos sectores, coinciden en la necesidad de unas aptitudes previas relativas a las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, es decir, reflejan las más estrechamente relacionadas para la mediación. También reconocen la capacidad de análisis, como una competencia general fundamental. Si llama la atención que capacidades como el trabajo en equipo sea muy destacado por los alumnos/as y poco por los profesionales, teniendo en cuenta que los primeros trabajan habitualmente en un equipo.

Los encuestados coinciden en lo poco importante que son las competencias generales relativas a probidad, encontrándose muy por debajo de las medias, además, es un ítem muy poco seleccionado o contestado en ambos casos. También coinciden en la en el dominio de las competencias específicas relativas a los contenidos jurídicos, e interdisciplinarios. Según esto, deducimos, que conciben la mediación como una materia con saberes propios, y que no precisa de contenidos interdisciplinarios, lo cual, es paradójico, puesto que las prácticas discursivas coinciden en señalar la mediación como una materia interdisciplinaria. Se observa también una gran demanda de una competencia de tipo comunicativo, es decir, saber entenderse, en lo referente a la comunicación no verbal y verbal. Por el contrario apenas se reconoce la necesidad de que conozcan una lengua extranjera. Esta doble carencia, sugiere una escasa apertura, tanto de la universidad como del mercado laboral españoles, al ámbito internacional y europeo.

Por grupos de competencias, en los datos se aprecia que los mediadores son quienes mejor valoran el entrenamiento recibido en todas las competencias y habilidades sociales cotejadas en los cuestionarios. De esta manera encontramos validadas desde la práctica, la pertinencia de estas competencias, para su inclusión e los planes formativos de mediación para trabajadores sociales. Los cuatro grupos de competencias: comprende que es el conflicto y su importancia como base de la mediación, capacidad para identificar cuales son los sujetos en conflicto y su relación con el entorno, capacidad para gestionar y administrar la mediación, su naturaleza y técnicas en la práctica, y fomenta la comunicación humana y la negociación entre las partes en conflicto. Esto a pesar de que como exponíamos, su valoración de algunas competencias específicas era peor que la de los estudiantes, pero al agrupar los datos, como se observa en el siguiente diagrama, se obtienen como competencias y habilidades más valoradas por ambos participantes:

Confirmamos así, la buena valoración de las competencias generales específicas y habilidades sociales en los dos sectores, aunque en una medida algo menor en el sector del alumnado. El nexo común, donde los dos sectores puntúan parecido las variables, estadísticamente hablando es el siguiente:

- **Competencias generales:** Toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de una lengua extranjera y razonamiento crítico.
- **Competencias específicas.** Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural, Maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto
- **Habilidades sociales.** Escucha activa, creación de confianza y afinidad, manejo de la comunicación verbal, manejo de la comunicación no verbal y habilidades para diseñar planes temporales.

En cambio, algunas variables excepcionalmente han sido estadísticamente menos puntuadas por los profesionales, tan sólo en las competencias generales. Estas son: Trabajo en equipo y compromiso ético. Como hemos establecido, en las competencias específicas y habilidades sociales la puntuación estadística es muy similar o próxima, y no se da ninguna puntuación menor significativa en ninguna de las variables.

Podríamos decir, en síntesis, que estos resultados describen una percepción de los estudiantes casi egresados que se caracteriza por una buena formación en. Conflictología y mediación, especialmente en contenidos epistemológicos y conceptuales. Al mismo tiempo, se perciben ciertas carencias, que tienen que ver con la comunicación de la organización, es decir, “lo social y lo colectivo” y las competencias instrumentales. Si bien es cierto que estas debilidades, incluso acentuadas se identifican en el conjunto de las universidades españolas. Es decir, según nuestros encuestados, la universidad, apenas los ha entrenado en esta competencia, y el trabajo solo les requiere un ligero dominio de ellas. Este argumento apoya la idea del Espacio Europeo de Educación Superior, en cuanto a la necesidad de adaptar las enseñanzas de grado y postgrado a las demandas del mercado y la práctica, y la exigencia de unas competencias o resultados, que permitan el ejercicio profesional. Coincidimos con Fernández Riquelme, S. (2009: 88) al afirmar que la conducta y las responsabilidades del Mediador se materializan en una serie de competencias profesionales, entendidas como “un conjunto de actividades diversas, de conocimientos y procedimientos vinculadas a una tarea o actividad profesional, consecuencia de la experiencia”. En este caso, son necesarios unos conocimientos, habilidades y un saber hacer consecuencia de la experiencia, vinculadas al ejercicio de la actividad profesional de la mediación. Por esta razón, deben estructurarse unos saberes en función de la actuación práctica, que permita aplicar a los profesionales de la mediación sus conocimientos en los momentos y situaciones sociales que puedan plantearse en su actividad.

Aunque las categorías no contienen cada una el mismo número de competencias, hemos calculado el promedio de cada categoría, efectuado ponderaciones y en definitiva un análisis estadístico, para validar y conocer el grado de significación de cada una de ellas. La formación recibida se considera notablemente óptima en las capacidades englobadas y ligeramente superior a lo requerido en el grupo de competencias específicas y habilidades sociales. En general, como hemos convenido anteriormente, las puntuaciones y medias obtenidas son altas en cada una de las variables.

También encontramos algunas diferencias entre ambos sectores. Así, en las asignaturas, los profesionales, valoran poco o perciben menor demanda en el dominio de la mediación en las asignaturas que estudiaron (conocimientos), aunque debemos considerar, que no tienen reciente el conocimiento de las asignaturas, y que en la mayoría de los casos cursaron los estudios de Trabajo Social hace una década, en cuyas circunstancias, la mediación y la conflictología eran incipientes en España, con lo cual, su presencia en los planes de estudio era casi inexistente. Sin embargo, los alumnos, reflejan la necesidad de incluir la mediación en los las asignaturas troncales de Trabajo Social. Por el contrario los trabajadores sociales y/o mediadores, no son tan contundentes en sus datos, y contestan muy poco a las asignaturas o contenidos de la carrera. Esto está en consonancia con el hecho de que buena parte de los mediadores trabajadores sociales, no están ocupados en un puesto de trabajo directamente relacionado con la carrera que estudiaron, y de ahí la poca adecuación de los antiguos planes de estudio, para el ejercicio profesional de la mediación. En el caso del perfil del trabajador social, las competencias, valoran la capacidad del trabajador social para poner en juego sus saberes adquiridos en la práctica, entendida como una interacción entre diversos acervos de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, para el buen ejercicio profesional de las funciones de la Mediación (Libro Blanco de Trabajo Social, 2002: 110)

Todo esto nos lleva a la cuestión de qué competencias presentan un mayor déficit, al relacionar la formación proporcionada a los estudiantes, con las exigencias laborales que los mediadores encuentran en los actuales títulos de grado. Según el análisis realizado por trece de los títulos de grado, encontramos, que coinciden las competencias generales y específicas descritas, con las exigencias de tuning, de competencias interpersonales, instrumentales y sistémicas. Es mas, nos conforta comprobar el paralelismo entre las variables validadas por los estudiantes y los profesionales en nuestro análisis estadístico, con las propuestas de competencias generales y específicas en los actuales títulos de grado, en lo que a mediación se refiere. Estas propuestas, parecen paliar las carencias señaladas anteriormente en los planes antiguos, y adecuarse proporcionalmente a las demandas del mercado para el buen ejercicio de la actividad profesional. Así, las competencias que hemos encontrado cotejadas en los actuales planes se reflejan en el siguiente gráfico:

El punto débil sigue encontrándose en las competencias instrumentales y/o habilidades sociales, sobre todo en los planes ubicados en territorios autonómicos con poco esplendor en mediación. Confirmamos que existe un paralelismo y un cierto efecto dominó, entre el desarrollo normativo, la tradición en la formación en mediación, con la adecuación de los nuevos planes a las demandas sociales y exigencias actuales de la mediación. Es decir, las leyes específicas de Mediación ejercen un efecto pedagógico en los planes de estudio universitarios e inciden en la adecuación de los estudios o formación de la mediación, en mayor medida de la que pensamos en un principio.

Dado que estas competencias instrumentales y habilidades sociales, son útiles de cara al mercado de trabajo, podemos identificar aquí una evidente necesidad de mejora.

Los resultados de nuestro estudio pueden abrir nuevas líneas de investigación o incluso, profundizar en los aspectos que hemos apuntado, especialmente en el marco de la adaptación de las universidades a las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, en las competencias necesarias para el ejercicio de la mediación, la metodología ECTS adaptada a estas nuevas circunstancias en las inminentes reformas en los grados y postgrados.

X. Conclusiones

En este apartado se recogen las conclusiones producto del análisis realizado sobre el objeto de estudio, en función de los elementos revisados y contrastados. A modo de síntesis se exponen los resultados y reflexiones acerca del papel del Trabajo Social en la Formación de la Mediación Familiar en España.

Los nuevos planteamientos del Espacio Europeo de Educación Superior, están reformulando los planteamientos de cara a la formación, que brindan importantes avances a este respecto. Las circunstancias descritas, exhortan un compromiso de las universidades, que deben incorporar las nuevas demandas sociales que emergen en la sociedad, en sintonía con las existencias del Espacio Europeo de Educación Superior. El grado en Trabajo Social, debe capacitar a los futuros titulados para dar respuesta a las nuevas exigencias de la sociedad y la nueva realidad del mercado de trabajo. “El Trabajo Social es una inversión en el bienestar social futuro, las universidades deben crear conocimiento, investigación y dar respuesta a los desafíos sociales” (Lima Fernández, A.I., 2007: 7-8).

En el trabajo de campo hemos podido constatar el alto conocimiento del alumnado de Trabajo Social sobre la mediación y su importancia par el Trabajo Social, aunque hemos detectado ciertos sesgos derivados de los estudios de origen o del Trabajo Social, que fundamental se manifiestan a la hora de discernir los conceptos, incorporando principios del Trabajo Social y la Mediación y sobre todo en la dificultad de diferenciar la intervención social de ambos perfiles. Además, se da más importancia a las cuestiones epistemológicas que a las cuestiones prácticas y metodológicas, precisamente porque conciben que sean idénticas a las del Trabajo Social y por las deficiencias que se derivan de los antiguos planes de estudio en cuanto a formación práctica, la cual, es imprescindible para el desarrollo de competencias en Mediación.

Como establece la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) los trabajadores 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 del Trabajo Social. En este sentido, introducir la asignatura de Mediación en los estudios de Grado en Trabajo Social orientará al alumnado para comprender estas situaciones y como afrontarlas. Por estas razones, proponemos una asignatura obligatoria y específica denominada Mediación Social, que versará sobre conflictología, resolución de conflictos, habilidades sociales y técnicas de comunicación y unas asignaturas optativas relacionadas con la Mediación especializada y aplicada, de corta duración, para especializar en los diferentes ámbitos intercultural, educativo, comunitario y familiar.

En definitiva la mediación debe incorporarse en los estudios de grado, desde una perspectiva bidireccional. Por un lado, debe incluirse la resolución de conflictos en las competencias transversales de las distintas asignaturas obligatorias, incorporando las técnicas de resolución de conflictos, a la práctica del Trabajo Social con familias, grupos y comunidades, para resolver los conflictos que se presentan en el trabajo cotidiano con familias, personas y/o mediados. Por otro, ofertando asignaturas específicas, para aplicar los conocimientos, es decir, ingeniería para la mediación social.

La importancia de la mediación en la formación del Trabajo Social, es reconocida con rotundidad, por parte de los participantes encuestados (alumnado y mediadores profesionales) y de los documentos técnicos de referencia de los países de nuestro entorno. El

Decreto de 2004, de la República Francesa, relativo al diploma de trabajador social, reconoce “la necesidad de saber utilizar las técnicas de gestión de conflictos para adquirir las competencias necesarias para el ejercicio del Trabajo Social”.

Estos nuevos retos brindan oportunidades, e interesantes perspectivas para el Trabajo Social en el Siglo XXI. Los trabajadores sociales formados para ejercer el rol de mediador, le devuelven a los usuarios o clientes el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales.

Bibliografía

- AGENCIA NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (ANECA). (2002). **Competencias del Trabajo Social en el Reino Unido**. www.aneca.es
- AGENCIA NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (ANECA) (2004). Decreto de 24 de junio de 2004 **de Referencia profesional de los Asistentes Sociales del Servicio Social Francés**. Madrid. www.aneca.es
- ALEMÁN BRACHO, C, RONDÓN GARCÍA, L.M, Y MUNUERA GÓMEZ, P. **Nuevos Valores como Escenario de la Pluriformidad Familiar del siglo XXI**. Madrid. Fundación de Ayuda a la Drogadicción. www.fad.es. pp. 1-4
- FERNÁNDEZ RIQUELME, S. (2009). **Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales**. Murcia. EDINUM. Ediciones de la Universidad de Murcia. pp. 88-93
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (2008). Principios rectores para la práctica de la mediación. www.ifsw.org.
- GARCÍA LONGORIA y SERRANO M.P. (2006) **La Mediación en el currículo académico del Trabajo Social**. Revista Acciones e Investigaciones Sociales. Universidad de Zaragoza. Número extraordinario I
- GARCÍA LONGORIA Y SERRANO, M.P. Y SANCHEZ URIOS, A. (2004). **Revista Portularia nº 4**. Universidad de Huelva.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. Y BOLAÑOS CARTUJO, I. (2007). **Situación de la Mediación Familiar en España. Detección de necesidades, desafíos pendientes**. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. pp. 79; 170; 182; 325-331; 359
- LEY 1/2009, DE 27 DE FEBRERO, REGULADORA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA
- LIBRO BLANCO DEL TÍTULO DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL (2005). Madrid. ANECA. pp. 10-20; 71; 108; 110-115; 119; 194
- LIMA FERNÁNDEZ, A.I. (2007) **De la reivindicación de Licenciatura a la consecución del Grado en Trabajo Social**. Madrid. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social. Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 82, pp. 7-8
- RONDÓN GARCÍA, L.M. Y COSANO RIVAS, L.M. (2007). **La incorporación de la Mediación a los estudios de grado y posgrado de Trabajo Social**. Granada. Actas del V Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Universidad de Granada pp. 3-10

- RONDÓN GARCÍA, L.M. Y MUNUERA GÓMEZ, P. (2009). **Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales**. Bogota. Revista Nacional de Trabajo Social de Colombia. pp. 8-11

- TUNNING PROJECT (2000) Educational Structures in Europe. www.relint.deusto.es/tuningproject/