

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

Aplicabilidad de las competencias de un graduado de psicología al trabajo de un mediador

Autor/a: Gonzalo Osorio Martínez

Director/a: Carmen Agudo García

Madrid

2018/2019

Índice

Resumen/abstract	3
Marco teórico	4
Concepto de mediación	4
Modalidades de mediación	7
Objetivos de la mediación	8
Funciones del mediador	10
Desarrollo	12
Conclusión	23
Referencias	26

Resumen

En este trabajo se busca comparar y contrastar las competencias adquiridas por el psicólogo recién graduado y las competencias propias de un mediador, buscando así verificar la aplicabilidad de las competencias del graduado de psicología para ejercer las funciones propias de un mediador en sus distintos campos de trabajo.

Primero se estudiarán las características y habilidades específicas con las que debe contar un mediador atendiendo a los diferentes campos en los que puede trabajar. A continuación, se investigarán las competencias estudiadas y aprendidas durante la carrera de psicología en la Universidad Pontificia Comillas.

Una vez obtenida la información de ambos campos, será contrastada atendiendo a aquellos aspectos de la carrera de psicología que coinciden con aquellos del trabajo de un mediador en función al campo de trabajo para poder hipotetizar la aplicabilidad de un graduado de psicología al trabajo del mediador.

Abstract

In this study the competences of a psychology graduate will be compared and contrasted with those of a mediator, so as to verify the applicability of the competences acquired by the psychology graduate in order to execute the functions of a mediator in its different work fields.

First, the specific characteristics and abilities that a mediator should possess in each of the fields of mediation will be studied. In addition, the competences learned and acquired during the degree of psychology in Universidad Pontificia Comillas will be analyzed.

Once the data of both fields is gathered, it will be compared and contrasted regarding the different aspects of the degree in psychology that match those of the functions of a mediator based on the different work fields of mediation so as to hypothesize the applicability of a psychology graduate with the work fields of mediation.

1. Concepto de mediación

Los seres humanos somos animales sociales. Vivimos en comunidad con otras personas y estamos en constante interacción con ellas, otorgando al ser humano muchas ventajas para la supervivencia. Sin embargo, esta convivencia e interacción también da lugar a algunos aspectos negativos. El conflicto es un aspecto que siempre estará presente en la vida de cualquier ser humano. Como seres humanos cada uno tenemos una manera de entender lo que pasa a nuestro alrededor, cada uno tenemos un marco de referencia distinto al que acudir ante toda situación y cada uno tiene distintas maneras de actuar influenciadas por diferentes variables psicológicas, ambientales y genéticas. Cada persona entiende y funciona de manera distinta, por lo que en la interacción entre unos y otros siempre existe la posibilidad de entrar en conflicto. La sociedad, entendiendo que el conflicto es parte de la naturaleza humana, estableció un sistema para solucionar todo conflicto de manera justa. La sociedad estableció el sistema judicial, según el cual todo conflicto se solucionaría siguiendo un proceso establecido y dando una solución equitativa para todos. El sistema judicial ofrece soluciones equitativas en cuanto a que, en teoría, los castigos siempre son acordes a los hechos y sus circunstancias, siendo juzgado por un juez externo e imparcial y habiendo un ganador y un perdedor del conflicto al final del proceso judicial. Este sistema ha permitido a la sociedad progresar, evolucionando hacia un sistema más justo y eficiente desde sus inicios hasta la actualidad. Sin embargo, como todo, tiene sus limitaciones. En la actualidad los procesos judiciales suelen ser largos, complejos y costosos, por lo que muchos usuarios del sistema prefieren buscar otras vías antes de embarcarse en el proceso judicial. La mediación es una de estas vías. La mediación aparece como un proceso que pretende favorecer la resolución de conflictos sin la necesidad de concluir con un ganador y un perdedor, favoreciendo la comunicación entre las dos partes y sin la necesidad de un juez externo que dicte sentencia.

La mediación es un proceso por el cual dos partes implicadas de manera opuesta en un conflicto buscan de manera acordada la introducción de una tercera persona imparcial y objetiva, el mediador, para colaborar con ambas partes y llegar a una conclusión satisfactoria para todas ellas.

La mediación es un proceso que difiere de las tradicionales vías jurídicas y legales, aunque en muchas ocasiones colabora con ellas o forma parte de estos procesos. Difiere de estos canales en cuanto a que no se limita a buscar soluciones constreñidas por lo dictado por la ley, sino que se buscan diferentes opciones, más diversas y creativas, mediante la cooperación, que puedan satisfacer a ambas partes de manera que no tendremos ganador y perdedor tras las negociaciones, sino que tendremos dos partes cooperantes y satisfechas en la medida de lo posible. Estos procesos se utilizan a menudo como medida previa a introducirse en vías legales para evitar la complejidad y el desagrado que pueden aparecer por estos canales.

Para que la mediación sea efectiva, es necesario que las partes participantes estén motivadas y dispuestas a colaborar, ya que para llegar a un acuerdo ambas tendrán que ceder en algunos de sus intereses para poder encontrar un consenso. Además, la comunicación va a ser un elemento clave del proceso. Una comunicación clara y concisa favorecerá llegar a un entendimiento y eliminar barreras propias de las situaciones de conflicto, mientras que una mala comunicación podrá complicar aún más los problemas o incluso ser su causa.

En todo proceso de mediación también es necesario un buen análisis de los intereses de cada parte, ya que el objetivo principal de toda mediación es que ambas partes queden satisfechas y de acuerdo con el resultado, es decir, que se cumplan los intereses de ambos lados. Para ello, el mediador deberá entender cuáles son los intereses de cada uno y en función de la importancia de cada interés cómo podremos trabajar y negociar un resultado satisfactorio para todos.

La mediación puede generar un gran ahorro en los tres recursos más implicados en todo proceso de resolución de conflictos: tiempo, dinero y bienestar. Mediante un proceso de

mediación se pueden descubrir soluciones o acuerdos previamente desconocidos, generando un gran ahorro de tiempo, evitando múltiples fases de los largos procesos judiciales, generando también un ahorro de dinero al acortar el proceso y evitar soluciones costosas para algunos de los usuarios del sistema. No obstante, la mayor ventaja que ofrece la mediación es la evitación de procesos emocionalmente costosos. Las nuevas soluciones descubiertas siempre serán soluciones que ofrezcan cubrir en mayor o menor medida los intereses de todas las partes del conflicto, siempre serán soluciones consensuadas por lo que las partes siempre quedarán más conformes con el resultado.

Sin embargo, los procesos de mediación podrían provocar exactamente los mismos resultados a la inversa. Un proceso de mediación fallido podría provocar un mayor gasto de tiempo y de dinero, además de una implicación emocional en vano.

Desde la posición del mediador, cobra especial importancia la neutralidad. El mediador debe ser imparcial entre ambas partes y debe actuar simplemente como un facilitador de la comunicación. No toma decisiones ni se posiciona con una parte. Facilitar la comunicación entre ambas partes y fomentar la cooperación, pudiendo proponer alternativas y siempre guiando el proceso desde la neutralidad sería la función del mediador.

2. Modalidades de mediación

La mediación se puede entender desde diferentes perspectivas, dependiendo de las funciones que pretende cumplir. Para este proyecto utilizaremos una clasificación sencilla que diferencia según la función que tiene el proceso de mediación las distintas modalidades de mediación.

En un estudio realizado por Becker-Haven durante los años ochenta y citado por Taylor (1997), se establecieron cuatro modalidades de mediación según sus estilos de trabajo:

1. Modalidad educativa: La función del mediador de esta modalidad es la de educar a los clientes en cuanto a diversos temas que interfieren en su negociación, como pueden ser aspectos legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc. para que así, contando con la información necesaria para ambas partes, puedan negociar sus propios acuerdos. Esta modalidad se utiliza o suele estar en mayor o menor medida presente en la mayoría de los procesos de mediación, ya que además de los campos específicos en los que las personas necesitan ayuda de un mediador los procesos de la mediación suelen ser inicialmente desconocidos por sus usuarios.
2. Modalidad racional-analítica: En esta modalidad, el mediador guía a las diferentes partes a lo largo de un proceso, de una manera más directiva, desde el comienzo de la negociación hasta el establecimiento de un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Esta modalidad es utilizada en temas de custodia, de distribución de bienes, de utilización compartida de vivienda conyugal, etc.
3. Modalidad terapéutica: En esta modalidad el aspecto emocional de ambas partes se tiene en cuenta. De esta manera, se trabajan las emociones de los clientes evitando que se conviertan en un obstáculo para la comunicación y la cooperación. Además, se consigue a partir del trabajo de las emociones un aspecto integrador por ambas partes en la negociación, creando acuerdos más sólidos y estables. Esta modalidad se suele

encontrar en conflictos en los que hay una gran carga emocional en juego, como pueden ser conflictos familiares.

4. Modalidad normativo-evaluativa: El mediador de esta modalidad toma un rol mucho más directivo. El mediador no solo guía sino que dirige el proceso teniendo siempre la aceptación de ambas partes y manteniendo la satisfacción de ellas como objetivo. Esta modalidad podría estar presente en los mismos escenarios que la modalidad racional-analítica, pero el proceso es más directivo. Podría ser útil con personas con poco poder de decisión y poca conciencia de las propias emociones, ya que llegar a acuerdos puede ser aún más complicado.

El mediador actuará de una manera u otra según trabaje desde una modalidad u otra. Además, ajustará siempre su actuación al caso específico con el que se trabaja. Como en la psicología, es importante entender que cada persona es diferente, funciona de manera distinta y por ello es necesario que el mediador ajuste la manera de trabajar según las características y las necesidades de sus clientes. Ripoll-Millet resume los objetivos del mediador y las características de su actuación en cinco aspectos básicos.

3. Objetivos de la mediación

Desde la teoría de Ripoll-Millet (2001) observamos una serie de objetivos y características propias de la mediación

1. El objetivo del mediador no es simplemente el de seleccionar aportaciones o creencias específicas de las partes que permitan establecer un acuerdo mutuo, sino examinar el conjunto de creencias de cada parte, todas sus preguntas, retos, declaraciones, etc. para encontrar una posición final en la que ambas partes se encuentren conformes con un acuerdo final estable y duradero y que satisfaga a cada parte en cualquiera que sea su contexto.

2. Con cada aportación que se pone sobre la mesa por parte de cualquiera de las partes, el mediador tratará de utilizarla para que ambas partes puedan aprovecharla a modo de potencial personal (empowerment) o comprensión empática de la problemática de cada uno (recognition)

3. El mediador expondrá con claridad a las partes el abanico de opciones y caminos distintos que podrán tomar. Expondrá y clarificará toda duda, asegurándose de que todas las partes comprenden todas sus opciones y las consecuencias de estas. El mediador tendrá en cuenta cada aportación del cliente no solo respecto al propio proceso de mediación, sino también de cualquier aspecto personal que esté relacionado con el proceso de mediación.

4. El mediador siempre tratará de evitar pactos o soluciones prematuras que no cubran todas las necesidades de todas las partes. El mediador no debe opinar ni modificar la trayectoria del proceso, pero sí intentará ralentizarlo y dar importancia a todas las aportaciones y necesidades de las partes para que se llegue a un acuerdo sólido y estable en el tiempo.

5. El mediador tratará de aprovechar las aportaciones de las partes para animarlas a buscar el punto de vista opuesto y conseguir un entendimiento recíproco bidireccional que facilitará el proceso.

Estos objetivos y características son comunes a todas las modalidades de mediación, estarán presentes en todo buen proceso de mediación. De la misma manera, vamos a analizar las funciones básicas de todo proceso de mediación.

De nuevo, las funciones del mediador varían según la situación en la que sea requerido y según las características de las personas con las que trabaje, teniendo siempre que ajustarse a las necesidades de sus clientes, pero siendo siempre las funciones básicas de todo proceso de mediación las siguientes.

4. Funciones del mediador

Lavesque (1998) establece una síntesis de las principales funciones del mediador. Establece tres funciones principales definidas por aspectos específicos:

1. Conducir el proceso de mediación e instaurar una estructura según la cual trabajarán el mediador y las partes.

Esta función estaría definida por:

1. Encaminar los intercambios
2. Establecer relaciones
3. Mantener un buen ambiente
4. Paliar la posible agresividad
5. Mantener la neutralidad

2. Instaurar una vía de comunicación efectiva y funcional entre las partes

Esta función estaría definida por:

1. Asegurar el uso de información honesta
2. Fomentar la explicitación de emociones y sentimientos durante el proceso
3. Identificar expectativas e intereses
4. Manejar la información según lo acordado por las partes
5. Identificar y clarificar interacciones improductivas

3. Promover y facilitar las negociaciones

Esta función estaría definida por:

1. Reconocer intereses y necesidades de ambas partes
2. Explicitar las consecuencias de cada acuerdo o desacuerdo

3. Tratar de nivelar el poder de las partes sin opinar ni juzgar
4. Fomentar la toma de decisiones
5. Cuestionar situaciones conocidas

Conociendo ya el concepto de mediación, sus modalidades, sus objetivos y características y sus funciones principales, vamos a seguir profundizando en el proceso de mediación atendiendo a estrategias y técnicas propias de cada una de las funciones mencionadas utilizadas en los procesos de mediación. Estas estrategias y técnicas específicas nos ayudarán a entender mejor los procesos y facilitará compararlos con los procesos de otras profesiones como puede ser la psicología.

De Armas (2003) esquematiza las estrategias y técnicas propias de la mediación a partir de las investigaciones de Levesque (1998)

A) Actitudes	B) Estrategias y técnicas
<p>1.^a función:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receptividad. • Empatía. • Respeto. • Calor humano. • Objetividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa. • Reflejar. • Recogida de información. • Aportación de información. • Utilización de un lenguaje neutro. • Decidir el ritmo de la entrevista. • Utilización del humor.
<p>2.^a función:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Comprensión. • Aceptación y soporte emocional. • Autenticidad. 	<p>— Acciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parafrasear y resumir. • Individualizar y reformular. • Universalizar y confrontar. • Reencuadrar e interpretar.
<p>3.^a función:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad. • Creatividad. • Realismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Previsión de dificultades. • Acento sobre las similitudes. • Favorecer la toma de decisiones.

(De Armas, 2003)

A continuación, vamos a analizar las competencias, habilidades y actitudes aprendidas durante la carrera de psicología. Para este estudio utilizaremos como referencia el grado de psicología de la Universidad Pontificia Comillas. Para este análisis, utilizaremos la información contenida en algunas de las guías docentes de las diferentes asignaturas impartidas a lo largo de los cuatro años de carrera, donde se especifican las competencias a adquirir en cada asignatura.

Comenzaremos analizando las competencias aprendidas en las diferentes asignaturas de la carrera, descartando aquellas que no tengan relación con la mediación y plasmando aquellas que sean relevantes y sí tengan relación con dicha profesión. Además, iremos comparándolas con las competencias propias de la mediación.

En la asignatura *Dinámica de grupos* (Jesus Labrador (2017), *Dinámica de grupos*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>) encontramos las siguientes competencias relevantes:

CG1. Capacidad de análisis y síntesis

RA1: Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos

RA2: Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos

RA3: Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada

Esta competencia está relacionada a la mediación en cuanto a que la capacidad de análisis y síntesis, y, sobre todo, la captación de los elementos más significativos, la identificación de carencias de información y el establecimiento de relaciones con elementos externos a la situación planteada son aspectos siempre presentes en la mediación. El mediador debe siempre ser capaz de comprender la situación que se le presenta, entender las necesidades y las quejas de cada parte de la negociación y saber qué y cómo seleccionar la información relevante desechando la irrelevante. Además, el establecimiento de relaciones con los elementos externos a la situación planteada es

esencial para comprender la totalidad de la situación presentada, manteniéndose neutral y descubriendo hechos o explicaciones omitidas por los mediados.

CG8. Capacidad para trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otros

RA1: Participa de forma activa en el trabajo de grupo compartiendo información, conocimientos y experiencias

RA2: Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes

RA3: Contribuye al establecimiento y aplicación de procesos y procedimientos de trabajo

RA4: Maneja las claves para propiciar el desarrollo de reuniones efectivas

RA5: Desarrolla su capacidad de liderazgo y no rechaza su ejercicio

RA6: Maneja claves básicas para el trabajo en equipos interdisciplinarios

Dado que en la mediación siempre habrá por lo menos tres participantes (dos mediados y un mediador) la capacidad de trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otros es necesaria para realizar correctamente la negociación. La orientación a la consecución de acuerdos y objetivos comunes es siempre un objetivo principal de la mediación, ya que el objetivo final de toda mediación es que las diferentes partes lleguen a acuerdos comunes. Además, la contribución al establecimiento y la aplicación de procesos y procedimientos de trabajo será necesaria para establecer un proceso ordenado y equitativo, donde los mediados tengan claro de qué manera intervenir. La capacidad de liderazgo y el manejo de claves para propiciar el desarrollo de reuniones efectivas son competencias que siempre ayudarán al mediador a controlar mejor la negociación, a facilitar la comunicación y a conseguir un proceso más efectivo. El manejo de claves para el trabajo en equipos interdisciplinarios también es relevante, ya que en la mayoría de los casos entorno a la negociación presente encontraremos abogados, jueces, psicólogos y demás profesionales.

CE5. Conocer los principios psicosociales del funcionamiento de los grupos

RA1. Reconoce las implicaciones sociales de los fenómenos de cohesión grupal

RA2. Sabe analizar los procesos normativos que se producen en los grupos

RA3. Muestra capacidad de análisis de los procesos de liderazgo

RA4. Ha desarrollado la capacidad de conducir un grupo y de aprovechar sus potencias y capacidades

Aunque en la mediación lo más común sea trabajar con solo dos personas, el entendimiento de la dinámica de un grupo y el manejo de técnicas de trabajo grupal son elementos clave para la eficacia del mediador. Saber manejar a los miembros del grupo, entender sus interacciones y conseguir abrir sus discursos y atravesar sus barreras cobran especial importancia cuando se intenta conducir a dos personas opuestas en un conflicto hacia un acuerdo mutuo. Además, la capacidad de reconocer y aprovechar las potencias y capacidades de los mediados será una herramienta que facilitará el proceso de mediación.

CE10. Ser capaz de negociar y establecer las metas de la actuación psicológica básica en diferentes contextos

RA1. Establece metas de actuación adecuadas a las necesidades y problemas planteados

RA2. Explica y acuerda con los destinatarios las metas de la actuación psicológica en los diferentes contextos

Ser capaz de negociar y establecer metas son aspectos explícitamente necesarios para la mediación. Establecer metas adecuadas a las necesidades y problemas planteados es una tarea compleja de realizar correctamente, y es absolutamente necesaria para la mediación. En la mediación las metas no las establecerá el mediador, sino que ayudará a los mediados a establecer sus propias metas, pero la habilidad de entender qué metas son plausibles, qué metas llevarán a soluciones estables y sólidas y ajustarse a la realidad de cada situación es una habilidad clave para la mediación.

CE13. Ser capaz de planificar y realizar una entrevista

RA1. Crea el contexto adecuado para facilitar la comunicación

RA2. Sabe escuchar de forma activa y empática

RA3. Ajusta el tipo de preguntas al momento de la entrevista y al tipo de información que desea recoger

La planificación y la correcta realización de entrevistas es necesario para un correcto proceso de mediación. Durante una negociación con dos personas opuestas en un conflicto el flujo de información puede ser limitado en un principio, por lo que crear un contexto adecuado para facilitar la comunicación será primordial para el proceso. Además, la escucha activa y empática será absolutamente necesaria no sólo para comprender la situación de cada uno de los mediados, sino para que estos se sientan a gusto en el proceso, se sientan a gusto con el mediador y se vean motivados a compartir más información de calidad. Ajustar el tipo de preguntas al momento de la entrevista o del proceso y al tipo de información que se quiere recoger es esencial para mantener un proceso ordenado y estructurado y para no poner a los mediados en situaciones incómodas que puedan empeorar la relación con el mediador o con el otro mediado.

Continuamos analizando las competencias relevantes adquiridas en la asignatura *Dirección de Recursos Humanos* (Eduardo Gismera (2019), *Dirección de Recursos Humanos*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>)

CG05 Capacidad de resolución de problemas

RA1 Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas

RA2 Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación

La capacidad de resolución de problemas es una habilidad claramente necesaria para la mediación, para encontrar soluciones a conflictos donde no hay una solución clara. Identificar y definir correctamente un problema es necesario para poder encontrar una solución sólida y acorde. Además, plantear posibles soluciones y diseñar un plan para su aplicación es necesario para guiar a los mediados hacia una solución común.

CG09 Habilidades en las relaciones interpersonales

RA1 Utiliza el diálogo para colaborar y generar buenas relaciones

RA2 Muestra capacidad de empatía y diálogo constructivo

Tener una buena capacidad de diálogo y ser capaz de generar buenas relaciones, desde la empatía y el diálogo constructivo no es solo importante por la calidad de las relaciones entre los mediados y el mediador, también cobra especial importancia al servir de ejemplo durante todo el proceso para los mediados entre sí. La actitud y actuación del mediador durante el proceso tendrá gran influencia en la interacción entre los mediados, sirviendo de ejemplo y referencia para el funcionamiento de las relaciones durante el proceso.

CE10 Ser capaz de negociar y establecer las metas de la actuación psicológica básica en diferentes contextos

RA1 Establece metas de actuación adecuadas a las necesidades y problemas planteados

Negociación es en lo que consiste la mediación, y establecimiento de metas adecuadas a las necesidades y problemas planteados la manera de conseguir nuestros objetivos. Todo mediador deberá ser capaz de negociar con los mediados y sobre todo de fomentar y facilitar la negociación entre ellos. Asimismo, es estrictamente necesario entender los problemas y las necesidades planteadas por los clientes para poder establecer un meta acorde a ellos que dé lugar a una negociación efectiva.

CE11 Saber separar los intereses y necesidades del destinatario de los de los otros implicados

RA1 Conoce e identifica intereses y necesidades de todos los implicados en diferentes contextos

Esta competencia cobra importancia no en cuanto a separar los intereses y necesidades del destinatario de los de los otros implicados, sino en cuanto a hacerlo respecto a los dos mediados. Es siempre importante entender los problemas expresados por cada una de las partes, los cuales pueden ser distintos y por tanto requerir distintas medidas. Para encontrar una solución sólida y estable, es necesario entender las necesidades y problemas de ambas partes para poder llegar a una solución que cubra todas ellas.

CE19 Ser capaz de utilizar estrategias y técnicas para involucrar en la intervención a los destinatarios

RA1 Sabe motivar y orientar hacia la acción a los destinatarios de la intervención

El mediador es un simple elemento facilitador de la negociación entre las dos partes que realmente deciden el resultado, dos partes que se encuentran en diferentes lados de un conflicto y que generalmente acuden a un mediador por sus propias dificultades para encontrar un acuerdo. Por ello es fundamental ser capaz de involucrar a las partes en el proceso, motivarlos a buscar soluciones y a negociar. Es necesario conseguir que los mediados se involucren en el proceso y busquen una solución atendiendo a las necesidades suyas y del otro mediado.

CE22 Saber proporcionar retroalimentación a los destinatarios de forma adecuada y precisa

RA1 Interpreta adecuadamente los resultados de la intervención

RA2 Da la información necesaria al destinatario de forma clara y precisa

Durante una negociación rara vez hay una solución clara o una respuesta obvia a los conflictos planteados, por ello es importante que el mediador sea capaz de proporcionar retroalimentación concisa a los mediados para guiarlos en la búsqueda de un acuerdo. De esta manera los mediados podrán entender las características y las consecuencias de sus propias actuaciones, interacciones y propuestas dada la complejidad de la mayoría de las negociaciones, pudiendo entender así las implicaciones de las posibles soluciones tratadas y acercándose a una solución integral.

De la asignatura Evaluación Psicológica II, (Belén Charro (2017), *Evaluación Psicológica II*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>) destacamos lo siguiente:

CE9. Saber analizar diferencias, necesidades y demandas de los destinatarios (individual, grupal y familiar) en diferentes contextos

RA1: Identifica problemas y alteraciones en el funcionamiento normal de los destinatarios en diferentes contextos

Se ha abordado ya la importancia de saber reconocer las necesidades y las demandas de los destinatarios para poder llegar a una solución sólida que cubra dichas necesidades, pero ampliamos este aspecto dando importancia a los diferentes contextos en los que se pueden encontrar los mediados. Las necesidades que una persona considera que tiene no tienen por qué ser las necesidades que una persona realmente necesita, y por ello con el transcurso de la negociación estas podrían cambiar. Por ello es importante que el mediador sea capaz no solo de reconocer las necesidades de los destinatarios, sino también saber cuáles son necesidades estables, cuales son necesidades secundarias y saber cambiar las metas y las actuaciones en función al momento y al contexto en el que se encuentran los mediados.

De la asignatura Intervención en Ámbitos de Exclusión Social (Ana Berástegui (2018), *Intervención en Ámbitos de Exclusión Social*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>), extraemos:

CG09 Habilidades en las relaciones interpersonales

RA2 Muestra capacidad de empatía y diálogo constructivo

Quedando ya clara la importancia del manejo de las claves para el correcto desarrollo de las relaciones interpersonales, destacamos ahora la importancia de la empatía. La empatía no aparece nombrada en muchas de las guías docentes analizadas, pero es durante toda la carrera de psicología un pilar presente en toda enseñanza. La empatía es necesaria para ser capaz de entender las problemáticas de los clientes (ya sean clientes de terapia psicológica o de un proceso de mediación), es necesaria para tomar la perspectiva del otro y entender su problema desde su marco de referencia, lo cual es siempre necesario para encontrar una solución sólida para esa persona.

De la asignatura Psicología del Trabajo y las Organizaciones

(Jesus Labrador (2017), *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>) encontramos relevante lo siguiente.

CE14. Conocer distintos métodos de evaluación en diferentes ámbitos aplicados de la Psicología y ser capaz de diagnosticar según las distintas escuelas

RA1. Selecciona y aplica el método de evaluación adecuado a cada contexto y escuela

RA2. Reconoce e identifica las categorías diagnósticas establecidas por los distintos enfoques diagnósticos

RA3. Sabe seleccionar y aplicar instrumentos psicométricos para la evaluación de variables relevantes en los distintos ámbitos de trabajo

Sin estar, a primera vista, directamente relacionado con un posible proceso de mediación, esta competencia resulta relevante por la flexibilidad que proporciona al profesional respecto a sus herramientas de trabajo. Tanto el psicólogo como el mediador deben tener la capacidad previamente mencionada de analizar las necesidades de cada cliente en cada momento, lo cual implica también estar preparado para cubrir dichas necesidades con distintas herramientas, y ser capaz de adaptarse a los posibles cambios del cliente.

Profundizamos en esta competencia con otra de la asignatura Psicología Penitenciaria (Nereida Bueno (2018), *Psicología Penitenciaria*, recuperado de <https://www.comillas.edu/grados/grado-en-psicologia>)

CE18. Conocer distintos tratamientos psicológicos en diferentes ámbitos aplicados y saber elegir las técnicas de intervención elementales

RA1: Conoce las técnicas de intervención principales de los diferentes modelos teóricos de la Psicología, sus alcances y sus limitaciones

RA2: Selecciona las técnicas de intervención apropiadas en función de los distintos ámbitos de aplicación y otras variables relevantes

RA3: Aplica adecuadamente técnicas sencillas de intervención psicológica

Mientras que la competencia anterior se centra más en el diagnóstico y la flexibilidad a la hora de reconocer las necesidades de la persona, en esta asignatura se centra más en la puesta en práctica de técnicas para cubrir dichas necesidades cambiantes. También relacionada con la flexibilidad, esta competencia servirá para que el mediador cuente con un abanico de opciones a la hora de poner en práctica o aplicar la solución planeada para el problema diagnosticado y en caso necesario cambiar este esquema adaptándose a problemas y necesidades cambiantes.

Tras este análisis de las competencias adquiridas durante la carrera de psicología en la Universidad Pontificia Comillas, vamos a contrastar las Actitudes, estrategias y técnicas propias de la mediación descritas por Levesque (1998) con las competencias de la carrera de psicología.

La receptividad, la empatía, el respeto, el calor humano y la objetividad (Habilidades de la 1º función descrita por Levesque (1998)) son habilidades poco descritas en las guías docentes, siendo la empatía la única mencionada en dos guías docentes. Sin embargo, no sería preciso concluir que no se aprendan y trabajen durante los diversos aprendizajes de la carrera. Todas estas habilidades están siempre presentes en los aprendizajes de la carrera, son un pilar de la psicología clínica y su aprendizaje y trabajo es común a casi todas las asignaturas de la carrera, razón por la cual quizás no esté explicitada en cada guía docente. Concluimos así que las habilidades de esta 1º función son adquiridas durante la carrera de psicología.

Respecto a la 2º función de Levesque (1998), nos encontramos con una situación parecida, aunque quizás no tan clara. Las habilidades contenidas en esta función son: Empatía, comprensión, aceptación y soporte emocional y autenticidad. La empatía y la comprensión son habilidades presentes en la mayoría de las asignaturas, adquiridas y trabajadas a lo largo de la carrera. La aceptación y el soporte emocional y la autenticidad, como las habilidades antes mencionadas, no están explicitadas en las guías

docentes de ninguna asignatura, pero son contenido de todas las asignaturas humanistas que se imparten durante el grado, por lo que también consideramos que son habilidades adquiridas y trabajadas a lo largo de la carrera de psicología.

La 3ª función de Levesque (1998) es la menos trabajada durante la carrera. Esta función está formada por: Flexibilidad, creatividad y realismo. Podríamos considerar la flexibilidad como una habilidad adquirida durante el grado ya que tanto en Psicología del Trabajo y las Organizaciones como en Psicología Penitenciaria encontramos competencias relacionadas a la flexibilidad en sus guías docentes, entendiendo la flexibilidad como la capacidad de adaptarse a diferentes circunstancias y contextos mediante la utilización de las diferentes herramientas adquiridas en las diferentes asignaturas de la carrera. Sin embargo, sí consideramos que esta competencia se podría implementar de una manera más intrínseca, entendiendo la flexibilidad como la capacidad de entender situaciones de diferentes maneras, desde perspectivas diferentes a las convencionales, además de la capacidad de utilizar diferentes herramientas en diferentes contextos, se podría hacer un mayor énfasis en ella. La siguiente habilidad, la creatividad, es una competencia poco presente a lo largo de la carrera. Siendo una competencia altamente provechosa para casi cualquier campo de trabajo, la creatividad podría implementarse y estar más presente en los contenidos de la carrera, pues tanto para la mediación como para la psicología es una habilidad esencial que permitirá al profesional encontrar nuevas soluciones a problemas complejos.

El realismo es una competencia que está presente de manera implícita en las enseñanzas del grado, pues en todo análisis psicológico es siempre necesario ajustarse a la realidad, e incluso entender las posibles distintas realidades de las distintas personas involucradas en un conflicto.

Pasando a las Estrategias y técnicas descritas por Levesque (1998), encontraríamos que la mayoría de ellas son trabajadas durante el grado de psicología. La escucha activa está presente como contenido en las asignaturas de psicología humanista de la carrera, además de aparecer competencias relacionadas en la asignatura de Dirección de Recursos Humanos. La recogida y la aportación de información son otras dos estrategias presentes en la formación de la carrera, ya que son elementos clave para el desarrollo de una terapia psicológica, estando además explicitados como competencias

en las guías docentes de las asignaturas Dinámica de Grupos y Dirección de Recursos Humanos. La utilización de un lenguaje neutro es un aspecto que difiere entre la psicología y la mediación. Sí es cierto que en psicología también es necesario el manejo de un lenguaje neutro en ciertos contextos, pero la formación se centra más en el lenguaje específico de la psicología, en términos técnicos y específicos de la profesión, por lo que un mayor contenido y trabajo sobre lenguaje neutro podría ser óptimo. Decidir el ritmo de la entrevista es una estrategia presente en la carrera de psicología, ya que el trabajo del psicólogo clínico se basa en la entrevista, podemos verlo plasmado en las competencias descritas en la asignatura Dinámica de Grupos. La utilización del humor es una estrategia que no se implementa en el plan de estudios del grado de psicología. Esta herramienta no solo es idónea para la mediación, también podría serlo, en el contexto adecuado, para la psicología.

La previsión de dificultades aparece como competencia relacionada en la guía docente de la asignatura Dirección de Recursos Humanos. Finalmente, el favorecimiento de la toma de decisiones es una estrategia también expresada como competencia en las asignaturas de Dinámica de grupos y Dirección de Recursos Humanos.

En cuanto a las técnicas de Parafrasear y resumir, Individualizar y reformular, Universalizar y confrontar y Reencuadrar e interpretar, encontramos que son técnicas específicas que aparecen como contenido en momentos dados de ciertas asignaturas, pero no se abordan como tal. Sin embargo, tampoco consideramos que sean estrictamente necesarias para el correcto ejercicio de la mediación, siendo posible utilizar otras técnicas específicas.

Conclusión

Tras analizar las competencias, habilidades, técnicas y actitudes propias de la mediación en sus distintos campos de trabajo, y contrastarlas con aquellas adquiridas durante la carrera de psicología en la Universidad Pontificia Comillas, llegamos a las siguientes conclusiones.

Atendiendo a las modalidades de mediación, no se aprecia una gran diferencia en las competencias y habilidades necesarias según las modalidades, salvo en la modalidad terapéutica. El graduado de psicología sería en principio apto para ejercer todas las modalidades, siendo un terreno algo más idóneo el de la modalidad terapéutica debido a la importancia que cobra en esta modalidad el manejo de las emociones, en el cual el graduado de psicología destaca.

En cuanto a los objetivos del mediador, también consideramos que se caracterizan por unas habilidades presentes en la educación del graduado de psicología. Uno de los aspectos que caracterizan los objetivos de la mediación es el de comprender el problema como un conjunto, en vez de buscar una solución que sirva en el momento, sino profundizar en la problemática y las necesidades de los mediados para poder comenzar a buscar una solución que cubra dichas demandas y llegar a un acuerdo sólido y estable. Estas características son comunes a aquellas aprendidas en diferentes asignaturas de la carrera de psicología en la Universidad Pontificia Comillas. Muchas de las competencias de las asignaturas antes mencionadas contienen estas mismas características, los problemas psicológicos nunca pueden ser abordados con superficialidad y rapidez, es necesario abordar con profundidad la problemática del paciente para poder entender sus necesidades y poder encontrar así una solución sólida hacia la cual trabajar.

También tienen en común el aspecto del profesional como “facilitador” de los objetivos de los destinatarios, ya que tanto el psicólogo como el mediador tienen la función de guiar el proceso, de mostrar diferentes caminos y facilitar proceso para el paciente o el mediado, siendo siempre estos los que tienen que realizar las acciones para conseguir el cambio o el objetivo buscado

Atendiendo a funciones, estrategias y técnicas, también encontramos que las competencias necesarias para la mediación son adquiridas durante el grado de psicología. Las funciones del mediador se caracterizan por su naturaleza de guía de un

proceso, por encaminar y facilitar que los mediados puedan expresar y explicitar sus necesidades, a veces a la otra parte del conflicto, y a veces para darse cuenta ellos mismos. Este es un aspecto clave de la educación del psicólogo, guiar el proceso de cambio del paciente facilitando que exprese sus problemas y necesidades a otros y consiga hacerse consciente él mismo de ellos. Ambos cumplen la función de facilitar que sus clientes tomen conciencia de sus necesidades y problemas para poder expresarlos y así buscar una solución sólida que cubra sus demandas.

Ser capaz de analizar situaciones, atender a lo relevante y a lo irrelevante, a lo explicitado y a lo omitido, reconocer las necesidades de los clientes y saber ver qué aspectos necesitan atención y en qué momento la necesitan son competencias clave en ambas profesiones.

Los aspectos más circunstanciales de la mediación son aquellos para los cuales el graduado de psicología no estaría tan preparado. Aspectos como la legislación, las problemáticas específicas con las que se suele lidiar en las negociaciones de la mediación o las reglas deontológicas de la mediación son aspectos que el graduado de psicología no habrá abordado durante su educación. Además, encontramos alguna estrategia y técnica específica de la mediación que también podría abordarse más exhaustivamente para que la aplicabilidad del psicólogo a la mediación sea óptima, como serían la utilización de la creatividad o el humor.

Concluimos así que, salvando las dificultades del graduado de psicología en los campos más circunstanciales de la mediación, los cuales se podrían aprender con cierta rapidez trabajando en alguno de los campos de la mediación, o recibiendo educación extraordinaria en forma de un máster universitario, el graduado de psicología sería apto para realizar las funciones del mediador, ya que las habilidades y competencias básicas para realizar el trabajo de un mediador son supuestamente adquiridas durante el grado de psicología en la Universidad Pontificia de Comillas.

A la vista de estos resultados, se podría investigar la aplicabilidad del graduado de psicología a los diferentes campos específicos de trabajo de la mediación, atendiendo a las competencias, habilidades y estrategias propias de cada uno de estos campos.

También podría estudiarse la aplicabilidad de las diferentes especializaciones de la psicología, tomando como referencia, por ejemplo, graduados de diferentes másteres universitarios de diferentes universidades, a los diferentes campos de la mediación,

estudiando así la relación entre los distintos campos de la psicología y los de la mediación.

Además, se podría explorar la aplicabilidad de las competencias, habilidades y estrategias propias de un mediador para los diferentes trabajos de los distintos campos de la psicología, viendo así si existe una reciprocidad en la aplicabilidad de los graduados de una profesión al trabajo de la otra profesión.

Referencias:

De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, (32), 125- 136.

Taylor, A. (1997). Concepts of neutrality in family mediation: Context, ethics, influence and transformative process. *Mediation Quarterly*, 14 (3), 15-35.

Ripol-Millet, A.; Rubiol, G. (1990). *El acogimiento familiar*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales

Humanas, 3(7), 23-45. De Prada, J., & López, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.

Levesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc

