

## Un sistema alternativo para la gestión de conflictos en casos de violencia de género: La mediación

*An alternative system for conflict management  
in cases of gender violence: Mediation*

INMACULADA CONCEPCIÓN SÁNCHEZ RUÍZ<sup>1</sup>

*Universidad de Murcia, España*

MARÍA PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO<sup>2</sup>

*Universidad de Murcia, España*

RECEPCIÓN: 18/10/2015 • ACEPTACIÓN: 15/12/2015

**RESUMEN** La violencia de género ha sido, y sigue siendo, una de las manifestaciones más claras de desigualdad, subordinación, y de las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Es por esto, que la finalidad del presente artículo, ha sido conocer la opinión de los profesionales que trabajan con víctimas de violencia de género, proponiendo el uso de la mediación como sistema alternativo para la gestión de conflictos en ciertos supuestos. Esta investigación, ha sido llevada a cabo desde una metodología cuantitativa, trabajando como técnica la encuesta. Los principales resultados proyectan, que el proceso de mediación puede servir para que la víctima se reafirme a sí misma y se muestre dispuesta a no volver a subordinar sus necesidades y las de sus hijos a las del victimario.

---

1. Graduada en Trabajo Social y Máster Universitaria en Mediación por la Universidad de Murcia, España. Correo: inmasan7@gmail.com.

2. Profesora Titular de Universidad. Coordinadora del Máster Universitario en Mediación. Universidad de Murcia, España. Correo: glongori@um.es.z<z

**PALABRAS CLAVE** Gestión de conflictos, mediación, violencia de género, relaciones de poder, víctima.

**ABSTRACT** Gender violence has been, and remains, one of the clearest manifestations of inequality, subordination, and power relations of men over women. For this reason, the purpose of this article is to share the opinion of professionals who work with victims of gender violence, and to propose the use of mediation as an alternative system for managing conflicts in specific cases. The research was realized with quantitative methodology, and specifically with surveys. The findings reveal that the mediation process can serve to strengthen the victim's confidence in herself and to persuade her not to subordinate her needs, or those of her children, to the perpetrator again.

**KEYWORDS** Conflict management, mediation, domestic violence, power relations, victim.

## 1. Introducción

Con el presente artículo se pretende abordar la problemática de la gestión de los casos de violencia de género. Desde hace varias décadas, se han ido realizando estudios sobre la violencia que sufren las mujeres por parte de su pareja o ex pareja, pero son insuficientes los que han abarcado los conflictos y la gestión de los mismos en este tipo de casos. El propósito de este trabajo, es el estudio de las posibilidades de la mediación en algunos supuestos, para buscar nuevas medidas que sirvan en la lucha contra la violencia género.

La violencia de género es un fenómeno universalizado que se produce en todos los ámbitos de la sociedad. Los intentos de la mujer por conseguir la igualdad social en relación al hombre, ha existido, en mayor o menor medida, en todas las épocas. El informe de la Organización Mundial de la Salud, sobre la violencia en el mundo (2002), indica que dentro de las relaciones de pareja, es donde se produce una de las formas más comunes de violencia contra las mujeres.

Cuando hablamos de violencia de género nos estamos refiriendo a la violencia que se ejerce contra la mujer. Esta denominación intenta evidenciar que las mujeres sufren determinadas agresiones por el hecho de ser mujeres, y nos remite a las desigualdades basadas en la división sexual de los trabajos, y a definiciones construidas y atribuidas a etiquetas como «ser hombre» o «ser mu-

jer». Estas categorías sociales se relacionan a partir de un esquema jerárquico y de poder, construyendo un entramado que va señalando las posiciones, los papeles y los lugares de cada género. Es en este contexto del sistema de géneros, donde se producen las relaciones de víctima y victimario<sup>3</sup>.

La violencia contra la mujer, puede manifestarse de numerosas formas y manifestaciones, que pueden variar según los distintos contextos sociales, económicos, culturales y políticos. Los diferentes estudios han ido comprendiendo cuatro tipos de violencia: la violencia física como aquella que contenga el uso de la fuerza para dañar al otro; la violencia psicológica como una forma de conducta intencionada que incluye gritos, insultos, amenazas, etcétera; la violencia sexual referida a imponer un acto sexual ejerciendo la violencia; y la violencia económica, englobando el control de los recursos económicos por parte del agresor. A partir de la propuesta del *Informe del grupo de especialistas para combatir la violencia contra las mujeres del Consejo Europa (1997)*, se han diferenciado otros tipos como son: violencia emocional, violencia estructural, violencia espiritual y violencia simbólica.

Los diferentes tipos de violencia están marcados por las propias características de las relaciones en las que se producen, por lo tanto, la violencia no es un fenómeno uniforme y estático<sup>4</sup>.

Es necesario, en primer lugar, y coincidiendo con Merino<sup>5</sup>, hacer una apreciación entre lo que interpretamos como acto violento (todo ataque o amenaza a la integridad de una persona) y relaciones violentas (organizadas mediante pautas y reglas que sostienen actos violentos, que se repiten y pueden permanecer estables y organizados en la relación). En segundo lugar es preciso indicar las diversas exteriorizaciones de la violencia como son: la violencia agresión desde una relación simétrica e igualitaria en la que los dos miembros se sienten en igual posición; la violencia castigo, existe la dominación de una sobre la otra; la violencia castigo con simetría latente, una de las partes no acepta la situación de subordinación pero no carece de medios para salir de esa situación;

---

3. CALLE (2004) s/p.

4. Ver la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer de las Naciones Unidas adoptada en Resolución de la Asamblea General 48/104 de 20 de diciembre de 1993; o bien la Definición realizada en la Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en Beijing en el año 1995; la Recomendación n°90 sobre medidas sociales relativas a la violencia en la familia, del Consejo Europa.

5. MERINO (2013).

y la violencia episódica o reactiva que son reacciones puntuales y no configura la estructura, ni son parte de la relación de la pareja.

El conflicto violento generado en el ámbito de la pareja presenta una realidad que parece superar a los poderes públicos y a cualquier política-criminal. Es un conflicto social, incardinado en la propia estructura social y en lo que viene siendo su célula base, la pareja y/o familia. Visto que el castigo no frena este tipo de conductas, deberíamos preguntarnos acerca de cuáles son las necesidades de las partes y buscar otras formas de ayuda. Si miramos al conflicto, tendremos que mirar necesariamente a las necesidades e intereses de las partes, mientras que si seguimos mirando a los hechos, sólo seguiremos haciendo hincapié en el aumento de la penalización de conductas<sup>6</sup>.

El núcleo de la cuestión está centrado en la violencia, en un contexto específico, como son las relaciones de pareja. El conflicto es un proceso que engloba diferentes fases y se desarrolla mediante un sentido cíclico, tal y como señaló Walker<sup>7</sup>: acumulación de la tensión, estallido y luna de miel. Este ciclo, en el que a la agresión, le sigue la expresión de arrepentimiento que contiene una ilusión de cambio, puede de alguna manera, explicar la continuidad de la relación por parte de la mujer en los primeros momentos de la misma. El fenómeno de la violencia no es algo uniforme y estático, sino que existen diferentes tipos de violencia marcados por las propias características de las relaciones que se producen, sobre todo en lo que se refiere al papel dominante del agresor y al lugar que ocupa la persona agredida dentro de la relación. Por lo tanto, los conflictos de género que se producen en nuestra sociedad son signo de un ambiente familiar que predispone al entorno familiar hacia el ejercicio de la fuerza, en las relaciones de poder del hombre hacia la mujer, dentro de la pareja.

La presuposición de partida es que no se deberían judicializar todos los conflictos interpersonales. Tendríamos que tratar de contribuir a desactivarlos con la implicación de desarrollar instancias intermedias o informales, como son los métodos alternativos de resolución de conflictos. El sistema judicial puede no ser el mejor de los recursos disponibles para la resolución de ciertas tipologías de conflictos, porque gran parte de los conflictos no tienen un carácter exclusivamente jurídicos, sino que tienen muchos componentes emocionales<sup>8</sup>. Los nuevos litigios basados en las relaciones sociales, no están sometidos

---

6. ESQUINAS (2008).

7. WALKER (1979).

8. PASTOR e IGLESIAS (2012).

a un reglamento de base legal. En opinión de Ortuño, el sistema de resolución por la vía contenciosa ha absorbido toda la capacidad de los ciudadanos de negociar sus propios intereses, de forma que reciben de él imposiciones derivadas de una decisión judicial que puede servir para generar un ganador y un perdedor pero no para pacificar la situación<sup>9</sup>.

El trabajo con mujeres afectadas por violencia de género ha demostrado que no existen tratamientos estándar. Así la solución denuncia-separación-casa de acogida, que parece haberse popularizado, resulta ineficaz en la mayoría de los casos. Esta evidencia nos ha obligado a individualizar el proceso de atención, diversificando las posibilidades de tratamiento y prestando especial atención al momento en el que se encuentra la mujer que ha solicitado atención, a su historia, a explorar cuáles son sus creencias e ideas en torno a la violencia de género, y a su significado sobre etiquetas como «ser mujer», «ser hombre», y a las consecuencias que para ella implican estas categorías en sus relaciones<sup>10</sup>.

La mediación, al contrario que el sistema judicial penal tradicional, ofrece la posibilidad de participar de manera activa, a víctima y victimario, en la reparación de su conflicto. Abre, ante la mujer, un escenario en el que elaborar la reparación psicológica y dar respuesta a las necesidades que emanan del propio hecho delictivo, evitando de esta manera el proceso de victimización secundaria. Ofrece al agresor un escenario en el que enfrentarse con la verdadera naturaleza de las secuelas de su comportamiento, brindándole un espacio genuino para la responsabilización y la reinserción, donde se suprime gran parte de la victimización y estigmatización producto del paso por el aparato judicial<sup>11</sup>.

Hay que destacar el papel de mediación como una intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente y su entorno y a conectar al sistema cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación. Este tipo de mediación se encuadra, pues en el contexto de una intervención global en los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan<sup>12</sup>. El proceso de mediación proporciona un contexto pacífico y neutro, donde pueden las partes sentarse a dialogar y resolver sus diferencias, orientándose a la búsqueda de los intereses

---

9. ORTUÑO (2007).

10. CALLE (2004).

11. CASTILLEJO (2011).

12. GARCÍA-LONGORIA y SÁNCHEZ (2004).

y necesidades de las partes, mediante un elemento esencial en el proceso que sería la comunicación, dotando a las partes de recursos comunicativos para que puedan solucionar el conflicto que plantean.

Es necesario, realizar una reflexión en torno a la idea generalizada de que la mediación en violencia de género está prohibida. Lo que prohíbe la Ley Orgánica 1/2004 de Protección Integral contra la Violencia de Género, es la mediación en la criminalidad derivada de la concepción de violencia de género, que la propia ley defiende. En el objetivo de la ley, establecido en su artículo 1.1 acota una concepción de violencia de género que a su vez, por defecto, excluye otras muchas situaciones susceptibles de recibir tal consideración<sup>13</sup>.

Es necesario que las intervenciones incidan en las estrategias de afrontamiento de las mujeres, que, acuciadas por numerosos problemas tras la ruptura, puedan optar por estrategias como la negociación o la mediación. Especialmente cuando existan hijos en común o cuando las mujeres carezcan de autonomía económica, ya que esto las hace más vulnerables. Optando por la sensibilización a las mujeres respecto a este tipo de estrategias<sup>14</sup>. Como señala Rivero<sup>15</sup> podemos encontrarnos con mujeres que van a poner sus vidas en manos de un equipo de trabajo, no queriendo, o no pudiendo, decidir por sí solas. Si se cae en el error de dar soluciones y se apoya y se refuerza su falta de decisión habremos asfixiado la posibilidad de gestar sus propios recursos, colocándolas de nuevo en una relación de dependencia y en un lugar que generará mujeres débiles, carentes e inseguras. Algunos mecanismos de protección policial, la tutela judicial y el tratamiento psicológico no deberían inhibir la capacidad autónoma y la libertad de esas mujeres. Es por esto que la intervención debe orientarse a reforzar la autonomía, subjetiva y económica, de las mujeres huyendo de una victimización generalizada y de iniciativas que contribuyan a instalar a la víctima el victimismo<sup>16</sup>.

En el ámbito internacional se han introducido diferentes experiencias<sup>17</sup>. En Finlandia, por ejemplo, desde 2001 los casos de violencia doméstica han sido

---

13. GUARDIOLA (2009).

14. SANTANA y GONZÁLEZ (2013).

15. RIVERO (2008).

16. CARO (2008).

17. Ver en Noruega los «consejos de Conciliación» del Ministerio de Justicia, en el Reino Unido la «Restorative justice: The Government strategy y el proyecto «Plymouth mediation» o el «Deaybreak Project « o en Alemania el «Die Waage Project».

tratados a través de mediación, los motivos de las víctimas para participar en la mediación han sido, que no quieren ir a un procedimiento judicial, que no ven el castigo como solución del problema, necesitan la relación con el cambio, y quieren saber la razón de la violencia. Un proyecto de investigación que se llevó a cabo desde 2001 hasta 2003, acabó con un total de 38 acuerdos, la mayor parte con disculpas, incluidos los compromisos de un cambio de comportamiento y promesa de asistencia a los grupos para hombres violentos. El seguimiento de estos acuerdos reveló que en el 90% de los casos se cumplieron por completo y 8% parcialmente. Dos tercios de los participantes se mostraron satisfechos, tanto víctimas como delincuentes.

La mediación en violencia de género hace posible atender a las necesidades e intereses de los protagonistas en cada supuesto de manera individualizada, sin desatender la vertiente persuasiva del Derecho penal. Sus características, inherentes a la naturaleza y configuración básica de la mediación, la convierten en un instrumento especialmente útil a la hora de atender no solo la resolución del conflicto, sino también la resolución conseguida sin crear o por lo menos acentuar procesos de victimización, más allá de los surgidos con la propia comisión del hecho delictivo. Otro de los componentes beneficiosos de este procedimiento en lo que a la victimización se refiere, es su función socializadora, ya que favorece el empoderamiento y autonomía de la mujer, dotándola de herramientas que le permitan hacer frente a su situación actual y prevenir estados futuros análogos. Así, la víctima deja de ser mostrada como un ser dependiente para convertirse en un ser autónomo, capaz de abordar y gestionar su propia realidad<sup>18</sup>.

En virtud de lo antedicho la investigación se planteó los siguientes objetivos:

- En primer lugar, conocer la situación en la que se encuentra la violencia de género, y los principales conflictos a los que se enfrentan las mujeres víctimas de violencia de género. Para así poder determinar el concepto de violencia del que partimos actualmente, determinando los perfiles, la frecuencia, las funciones, los factores asociados, y la tipología.
- En segundo lugar, analizar la gestión de los conflictos en los casos de violencia de género, planteándonos conocer la respuesta que tiene el procedimiento judicial frente a estos casos, y cuál es el grado de acuerdo referente a las sentencias.

---

18. CASTILLEJO (2011).

- Y por último, conocer la perspectiva de los profesionales, sobre el uso de la mediación como método de resolución de conflictos, en ciertos supuestos de violencia de género. Para reconocer las limitaciones con las que se trabajará, y los asuntos que se consideran necesarios incluir en un proceso de mediación, debido a que el proceso judicial no le puede dar una respuesta.

Esta investigación, ha sido guiada por las siguientes hipótesis de trabajo:

- Hipótesis número uno, la violencia ejercida contra la mujer tiene unas repercusiones que van más allá, del daño inmediato causado a la víctima, centrado en violencia física.
- Hipótesis número dos, los procesos judiciales están estandarizados y no se adaptan a las circunstancias de cada caso, siendo muy complicado dar una respuesta adecuada a la resolución del conflicto.
- Hipótesis número tres, el ámbito de los conflictos familiares en su conjunto, la mediación puede ser efectiva, porque puede permitir no sólo que la víctima se sienta reparada, sino restablecer los cauces de comunicación que se encuentran rotos o seriamente deteriorados, para que se adopten las decisiones civiles oportunas.

## **2. Material y métodos**

Este estudio ha sido realizado desde un enfoque cuantitativo, en una investigación transeccional o transversal, con la finalidad de recoger datos en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en el momento actual. Este procedimiento ha consistido en medir a un grupo de personas, situaciones, contexto y fenómenos, y proporcionar su descripción.

### **Participantes**

Los sujetos de estudio de la investigación comprende a profesionales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que, en su trayectoria profesional, han tenido contacto o han trabajado con mujeres víctimas de violencia de género.

El tipo de muestra consideró una muestra no probabilística de un tamaño de 73 personas. La población de estudio incluye a los sujetos, cuya categoría



profesional se encontraba entre las siguientes: trabajador social (22), operador jurídico (10), psicólogo (15), abogado (17), o educador social (10).

Teniendo en cuenta a la población encuestada en relación al género nos encontramos que predomina el sexo femenino, de mediana edad, enmarcados en una categoría profesional en la que destaca el trabajador social, seguido de los abogados y psicólogos, con un tiempo de experiencia aproximado entre seis y diez años o más. En referencia a la formación en mediación un 68,49% no tiene ningún tipo de formación en el área de mediación.

## Instrumento

Esta investigación se ha desarrollado desde un diseño no experimental, trabajando como técnica la encuesta. Se han recogido los datos por medio de un cuestionario, siendo éste el documento básico para obtener información más concreta en la zona. Incluye veintisiete preguntas cerradas, con varias alternativas de respuesta. Se ha considerado que el instrumento es útil y válido, debido a que se ha obtenido la evidencia sobre la validez del contenido contrastando el universo de ítem contra los ítems presentes en el instrumento de medición, y además se mide y evaluamos las variables contenidas en las hipótesis.

Las variables introducidas son las siguientes:

- La situación de la violencia de género, tratando las diversas características que se asocian a la violencia hacia la mujer, y definiéndolas en su situación actual, engloba el problema, la frecuencia, el tipo de violencia, factores, funciones.
- El perfil del conflicto, como el conjunto de rasgos y características peculiares que han caracterizado las disputas.
- La gestión del conflicto, determinando como y cuáles son los trámites que se llevan a cabo para resolver dichas disputas.
- Y, finalmente, la mediación, como el mecanismo de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolver un conflicto; englobando los temas a tratar, las ventajas, inconvenientes, y su valoración.

## Procedimiento

El procedimiento de administración ha sido realizado mediante medios electrónicos, utilizando la plataforma de Google Drive, para creación del cuestionario, y su posterior difusión. El procedimiento fue mediante la técnica de *la bola de nieve*, de forma que permitía la creación de una muestra mayor, al no disponer de un marco específico muestral. Los primeros sujetos fueron identificados en relación a su experiencia con el ámbito del género y la violencia, y por la proximidad, disponibilidad del centro de trabajo. Después a los primeros participantes se les pidió ayuda para identificar a otras personas que tuvieran un perfil o rasgos de interés similar, y pudieran participar en la investigación; siguiendo de la misma manera hasta obtener un número adecuado de sujetos.

Una vez finalizado el proceso de aplicación del instrumento de recogida de datos, se procedió a realizar los análisis estadísticos oportunos a través del programa SPSS.

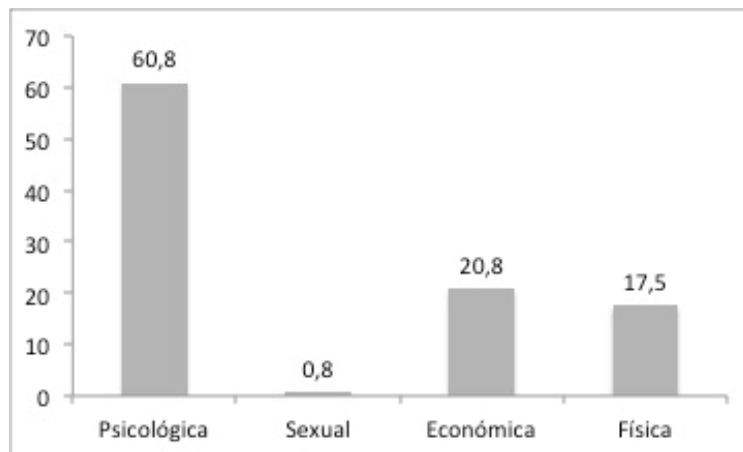
## 3. Resultados

Los análisis descriptivos de la muestra reflejan, que el fenómeno de las víctimas de violencia de género y la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, tiene las siguientes características:

### *a) Sobre la percepción de la violencia de género*

Desde la perspectiva profesional, la violencia de género es considerada un problema bastante frecuente en un 45,21% de las respuestas; seguida de es un problema muy frecuente con un 36,99%. El 29% indica que reciben casos relacionados con la violencia de género cada mes, seguido de un 21% cada tres meses, 17,81% cada semana, 12,33% nunca, 10,96 cada quince días, y un 9,59% más de tres meses. se detectan casos mensualmente. Aunque resulta difícil de detectar cuando una mujer sufre maltrato, ya que, en ocasiones se propicia una invisibilidad del fenómeno, la percepción de casos de violencia de género parece ser bastante elevado.

En cuanto al tipo de violencia, frente a la creencia habitual referida a la preponderancia del daño físico hacía otra persona, predomina la violencia psicológica en el 60,83%, seguido de la violencia económica en un 20,83% y un 17,5% de la violencia física.



**Figura 1.** Tipo de violencia

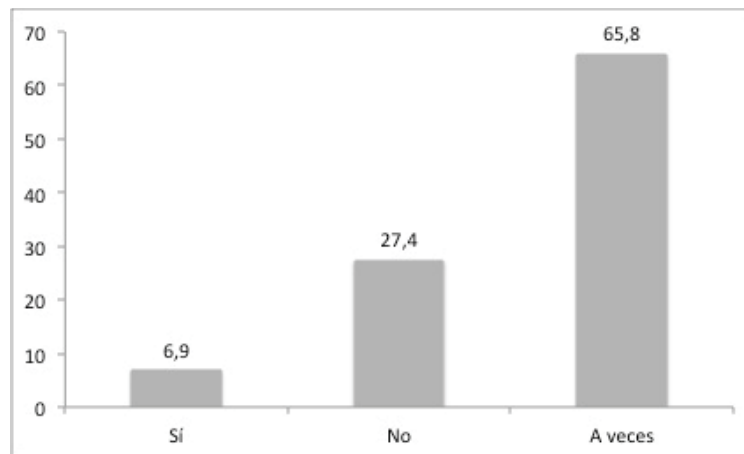
Prevalece, por tanto, los tipos de violencia psicológica y económica, abarcando tanto humillaciones como descalificaciones, burlas, control económico, toma de decisiones unilaterales que no conllevan una agresión física, pero son generadas por conductas de control por parte del agresor generando desequilibrio de poder.

Teniendo en cuenta la tipología señalada por Redorta, los conflictos que más se manifiestan en situaciones de violencia de género son los conflictos de poder, que se refieren a la disputa porque alguna de las partes en conflicto quiere mandar, dirigir o controlar más que la otra, con un porcentaje del 20,50%, seguido de los conflictos de autoestima cuando el orgullo personal se siente herido con un 16,72%. El conflicto de legitimación que se disputa porque el otro no está de alguna manera autorizado a actuar como lo hace, con un 8,20% y los conflictos de incompatibilidad personal persistente, la disputa surge porque no se entienden como personas habitualmente con un 7% y los conflictos de valores con un 7%.

Los factores asociados al conflicto que reciben mayor importancia en los casos de violencia de género son, el 26,11% de separación y divorcio seguido del 25% de relaciones interpersonales, el consumo de sustancias se pondera como un 18,90%, la cultura un 12,22%, finalmente el desempleo como un 4,44%.

#### *b) Sobre el análisis de la gestión de los conflictos*

Haciendo referencia a los conflictos que afrontan, y al igual que todo fenómeno social estos aparecen ligados a varios factores que suelen ser de origen y



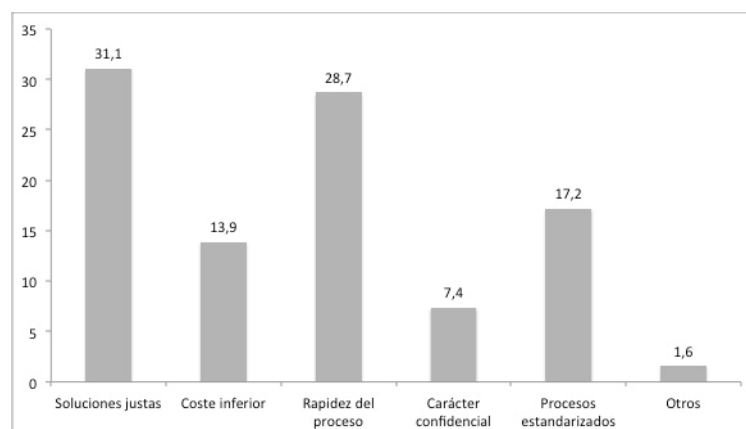
**Figura 2.** Opinión con las sentencias

tipo diverso, y es por este motivo que afirmamos que la causa es múltiple y por tanto será precisa una intervención multidisciplinar. Basándonos en la opinión recibida, los factores asociados al conflicto que reciben mayor importancia son la separación y el divorcio, las relaciones interpersonales, con menor ponderación podríamos encontrar el consumo de sustancias, la cultura, o situaciones de desempleo. Las funciones en relación a este tipo de casos, han atribuido mayor importancia con un 30,60% manifestar lo latente para expresar lo que está oculto en nuestro interior, seguido de revelar personalidades y mostrarse tal y como son; revelar sentimientos, revelar ansiedades, y promover cambios son funciones a las que se le han otorgado menor importancia.

Considerando el procedimiento judicial como gestor de conflictos, los participantes se manifestaron sobre la consideración de protección de las víctimas en el procedimiento judicial. Un 58,90% de los participantes indicaron que el procedimiento judicial protege a las víctimas solo a veces o en alguna ocasión. El 27,40% manifestaron que el proceso judicial no servía como factor de protección. Únicamente encontramos un 13,70% que manifestaron que las sentencias protegían a las víctimas.

En cuanto al nivel de acuerdo con la sentencia, un 66% de los participantes afirmaron que solo a veces están de acuerdo con el resultado. Un 27,40% manifestaron no estar de acuerdo. Únicamente el 7% afirmó estar de acuerdo.

En relación a los conflictos que acontecen a las víctimas de violencia de género, de forma particular, podemos destacar que un 59% de los participantes consideraron que solo a veces consideran que están protegidas con las sentencias del procedimiento judicial; y un 66% afirma que solo a veces están de acuerdo con las sentencias obtenidas de un proceso judicial. Estos datos pare-



**Figura 3.**

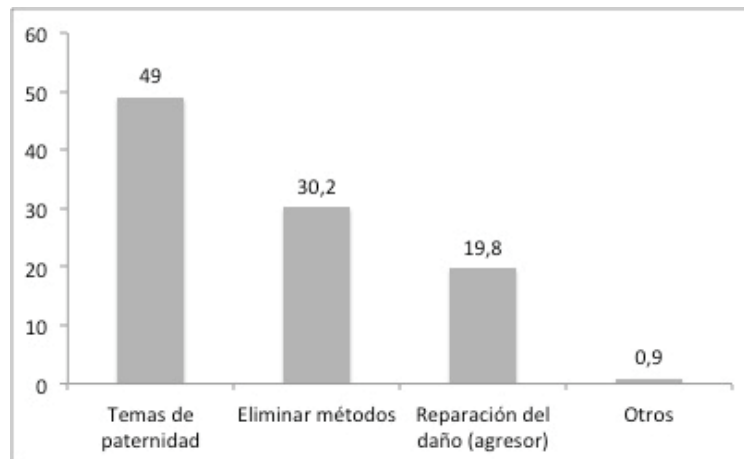
cen reflejar una cierta insatisfacción de los participantes con el procedimiento judicial. El sistema judicial da unas respuestas jurídicas a problemas y conflictos complejos de difícil ajuste a la realidad. Este hecho se une a la sobrecarga de procedimientos a que están sometidas las instancias judiciales que impide dar la respuesta necesaria y rápida.

### *c) Sobre el uso de la mediación como método de resolución de conflictos*

Tras el análisis de la gestión de los conflictos, nos planteamos abordar los conflictos desde otra perspectiva que no sea el procedimiento judicial, como son los métodos de resolución de conflictos. Los participantes afirmaron en un 64 % conocer los métodos alternativos de resolución de conflictos aplicados a violencia de género. Y de éstos un 51% señaló conocer la mediación.

En referencia a las ventajas de la mediación como método de resolución de conflictos, obtuvimos los siguientes datos: Un 31% señala que la mediación aportaría soluciones justas a las controversias ya que este proceso se adapta más a las necesidades de las partes; un 29% afirmó que es por la rapidez del proceso en comparación con los procesos judiciales que suelen ser largos y tediosos; un 17% indicó que los procesos judiciales están estandarizados no ofreciendo la respuesta que se espera de los mismos, solamente se limitan a aplicar la ley; Un 14% entendió que una de las ventajas era por un coste inferior al procedimiento judicial, y finalmente, un 2% que indica otras ventajas que han aportado como la reparación del daño de la víctima (véase figura 3).

En cuanto a los inconvenientes, el principal fue la prohibición de la Ley de Violencia de Género 1/2004 de la mediación como método alternativo al procedimiento judicial de gestión de conflictos señalada por un 29% de los



**Figura 4.** Asuntos que deberían incluirse

participantes; seguido de un 27% de las dificultades para que la víctima acepte encontrarse frente al agresor. Un 16% de los participantes señalaron el requerimiento de una formación muy especializada. del mediador Un 4% de las respuestas manifestaron como inconveniente la necesidad de un espacio controlado para los encuentros. Para un 12% de los participantes uno de los inconvenientes sería el requerimiento de un tratamiento previo terapéutico de la víctima, y un 1% manifestaron otros inconvenientes.

En cuanto a los aspectos que se considera podrían incluirse en un proceso de mediación en situaciones de violencia de género serían los siguientes: Los asuntos más importantes están vinculados con la *paternidad* (visitas, custodia, pensión alimenticia) así como la *reducción de los miedos de la víctima* tras haber pasado por una situación traumática como son las situaciones de violencia de género.

Finalmente indagamos sobre cuál sería la situación si no se crease un espacio de diálogo entre la pareja para este tipo de casos. Los participantes consideraron que quedarían sin resolver los siguientes temas:

- La autopercepción de la víctima con un 36,12%;
- La atención parental a hijos comunes en 28,70%
- La posibilidad de tratamiento rehabilitador del agresor en un 23,15%,
- Y, por último, los derivados de cuestiones económicas como vivienda, manutención, etcétera, señalado por un 12% de los participantes.

## 4. Discusión

A lo largo de la investigación hemos podido observar, que el modo por el que la sociedad ha optado para la resolver un conflicto siempre ha sido la justicia tradicional o retributiva. Las sociedades modernas han visto necesario asistir a un proceso judicial para la solución de cualquier tipo de conflicto, sea cual sea el marco en el que se desarrolla, haciendo que el aumento progresivo del conflicto social impida al proceso judicial servir como mecanismo capacitado para la solución de determinadas controversias. Generando, que en la actualidad este proceso, resulte insuficiente para resolver todos los conflictos que se están presentando. Y las inapropiadas respuestas judiciales ante ciertas cuestiones penales, afectan tanto a la víctima como al victimario.

Desde el proceso judicial, la víctima siempre ha actuado como un testigo, siendo postergadas sus necesidades. Su protagonismo ha estado limitado dentro del proceso judicial, conteniendo su libertad de actuar. Se ha acaecido en considerar que la víctima solamente desea que se haga justicia, dejando a un lado, sin atender aquellas necesidades básicas que surgen de un fenómeno, como es la violencia de género.

Los múltiples factores asociados a la violencia de género, hacen que el procedimiento judicial no de una visibilización adecuada, ni las respuestas esperadas, por lo que debemos contribuir a desactivar los conflictos interpersonales especialmente en el ámbito doméstico, desarrollando instancias intermedias e informales, como puede ser la mediación.

El proceso de mediación sirve para que la víctima se afirme a sí misma y se muestra dispuesta a no volver a subordinar sus necesidades y las de sus hijos, a las del victimario. Siendo estos, los conflictos de poder autoestima y legitimación, uno de los más manifestados en los casos de violencia de género, según muestra la investigación.

Cuando las situaciones de violencia no constituyen una pauta estable en la historia de la pareja, y son hechos episódicos de violencia fomentados dentro de la crisis de la separación o divorcio (siendo este el principal factor asociado al conflicto que recibe mayor importancia) la mediación resulta favorable y beneficiosa para las partes. En estos conflictos convivenciales, la mediación ofrece un espacio de comunicación y adquisición de responsabilidad que ayuda a las partes a resolver la situación de un modo equilibrado y confidencial.

Por lo tanto, podemos confirmar el uso de la mediación en ciertos supuestos de violencia de género, que es el tema presentado en la investigación. Ya que,

la naturaleza flexible de la mediación hace posible favorecer el empoderamiento, y autonomía de la mujer, proporcionándole herramientas que le faculten para prevenir estados futuros equivalentes, al mismo tiempo que hace frente a su situación actual. La mediación ayuda a que la mujer deje de ser manifestada como un ser dependiente e incapaz, implícito en la legislación vigente de violencia de género, para generar una transformación y convertirse en un ser autónomo capaz de abordar y gestionar su propia realidad. A través del proceso comunicacional, se secunda el crecimiento personal, y el empoderamiento. La palabra se convierte en legítima herramienta para gestionar los problemas, a los que inevitablemente los individuos nos enfrentamos a lo largo de nuestras vidas, interiorizando el diálogo como método de resolución de conflictos.

De igual modo, hablar de posibilidad de mediación en casos de violencia de género, suele producir una reacción negativa generalizada dada la particularidad social y jurídica de estos casos. Difiriendo en relación a la prohibición de la mediación en supuestos de violencia de género, creemos que se deberían optar por otras alternativas que minimicen los efectos de la victimización, y que eludan a la judicialización de los conflictos. Asumiendo, por supuesto, precauciones para el proceso como son: la necesidad de una formación específica y especializada del mediador, la garantía de seguridad de la víctima incluyendo el proceso, y el tiempo posterior, la aceptación de la víctima de someterse a este procedimiento teniendo en cuenta las sesiones preparatorias al encuentro de ambas partes, y teniendo en cuenta el informe del profesional que ha realizado con la víctima un tratamiento terapéutico previo.

Los retos de futuro que se plantean son, crear conciencia sobre los ciudadanos de que la mediación es un sistema complementario y alternativo a la vía judicial, para ello hay que difundir la mediación y para darla a conocer, transmitiendo sus posibilidades y ventajas; y la lucha por regular el ámbito de la mediación penal en España, clarificando como debería ser el proceso, técnicas con las que se podría trabajar, determinando la formación específica para un mediador, en definitiva, generando todas las características del proceso.

Es fundamental destacar que las previsiones de futuro del fenómeno de mediación y violencia de género, aunque tiene diversas restricciones, en España se está comenzando a realizar experiencias, lo que puede ser símbolo de prosperidad y avance.

Finalmente, es esencial que desarrollen nuevas líneas de investigación que no sólo aborden la perspectiva de profesionales que trabajan con este fenómeno, sino las propias partes en conflicto. Aunque estos estudios son compli-



cados, es necesario futuras investigaciones, que traten el tema de la violencia de género, y la realidad de los casos tal y como se producen. Para que así se contribuya a disminuyan las tasas de violencia de género, y se cree una cultura de gestión propia de los conflictos.

## Referencias

- CALLE, Soledad (2004): «Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género». En *Portularia: Revista de Trabajo Social*, Universidad de Huelva, Nº4, pp. 61-66.
- CARO, María Antonia (2008): *Violencia sexista en las parejas: diagnóstico y respuestas*. En *Curso Relaciones en igualdad: amores de calidad*. Disponible en: <<http://www.pensamientocritico.org/marcaro508.html>>. [Fecha de consulta: 15 de enero de 2014].
- CASTILLEJO, Raquel (2011): *Violencia de género, justicia restaurativa y mediación*. (Madrid, La Ley. Grupo Wolters Kluwer), 700 p.
- CURBELO, Emiliano y DEL SOL, Héctor (2010): «Trabajo social y mediación familiar, un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador». (En *Portularia: Revista de Trabajo Social*, Vol. X, Nº2), pp. 33-49.
- ESQUINAS, Patricia (2008): *Mediación entre la víctima y el agresor en la violencia de género*. (Valencia, Tirant Lo Blanch), 135 p.
- FARRÉ, Sergi (2004): *Gestión de conflictos, taller de mediación: un enfoque socio afectivo*. (Barcelona, Ariel), 327 p.
- GARCÍA-LONGORIA, María Paz y SÁNCHEZ, Antonia (2004): «La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares». (En *Portularia: Revista de Trabajo Social*, Universidad de Huelva, Nº4), pp. 261-268.
- GUARDIOLA, M. J. (2009): «La víctima de violencia de género en el sistema de justicia y la prohibición de la mediación penal». En *Revista General de Derecho Penal*, (España, Iustel, Nº1), pp. 1-41.
- MERINO, Cristina (2013): *La mediación familiar en situaciones asimétricas*. (Barcelona, Reus), 256 p.
- REDORTA, Josep *et al* (2006): *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones* (Barcelona, Paidós). 224 p.
- REDORTA, Josep (2007): *Cómo analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación* (Barcelona, Paidós), 336 p.
- RIVERO, Esperanza (2008): *Experiencia de trabajo en una Casa de Acogida*

*para Mujeres Maltratadas*. Comunicación presentada en el Seminario Internacional de Violencia, Castellón.

SANTANA, Juana Dolores y GONZÁLEZ, Rosaura. (2013): «Una mirada a la experiencia vivida por mujeres que han roto una relación de pareja violenta». En *Portularia, Revista de Trabajo Social*, Universidad de Huelva, Vol. XIII, N°2, pp. 49-57.

TORREGO, Juan Carlos (2003): *Mediación de conflictos en Instituciones educativas*, (Madrid, Narcea), 144 p.