

## Entrevista con Catherine Vander Zande

Marta Blanco Carrasco<sup>1</sup>

Catherine Vander Zande es trabajadora social con experiencia en servicios sociales y atención a la víctima. Es miembro del equipo de dirección del *Moderator vzw*<sup>2</sup> en Amberes (Bélgica), y mediadora acreditada<sup>3</sup>. Su experiencia profesional como trabajadora social y mediadora, combinada con su experiencia académica como profesora en el Grado en Trabajo Social, nos ofrece una amplia perspectiva de la relación entre la mediación y el trabajo social.

**Querida Catherine, Muchas gracias por esta oportunidad y por compartir con nosotros tus ideas sobre la relación entre la mediación y el trabajo social. ¿Podrías por favor presentarte para tener información sobre tu experiencia como mediadora y trabajadora social?**

Mi nombre es Catherine Vander Zande, soy de Amberes en Bélgica. Soy profesora en la Universidad de Artesis Plantijn y también en la Universidad de Amberes donde imparto cursos de mediación familiar y mediación social. Tengo experiencia en mediación, pero de lo que más he aprendido es de los cursos que imparto a los estudiantes porque están muy relacionados con la práctica y el trabajo en red entre muchas organizaciones de diferentes áreas como: la mediación intercultural, penal (víctima-agresor), escolar, etc. Intento enseñar qué es la mediación y traer a clase diferentes experiencias, además de pedir a los estudiantes que entren en contacto con el ámbito profesional.

**La primera cuestión sobre la que me gustaría reflexionar es, en tu opinión, ¿qué es la mediación? ¿Consideras que la mediación es una profesión nueva o es solo una herramienta para los trabajadores sociales?**

Creo que... es algo muy complejo. Cuanto más conozco, cuanto más trabajo en ello, cuanto más pienso en ello... es difícil responder a esta pregunta porque tiene dos aspectos: la herramienta y la profesión.

Empecemos por la herramienta. Es una metodología, una metodología muy buena para usar en la práctica diaria del Trabajo Social. Esta metodología puede usarse, en Trabajo Social en muchos, muchos casos. Por eso es interesante introducir la mediación como herramienta básica para los estudiantes.

Como profesión, creo que es un poco más complicado responder a esta pregunta porque ¿qué es una profesión? Esto deberíamos dejarlo claro y es muy difícil. Identidad, ¿hay alguna identidad para la profesión del mediador? No, aún no y no sé si en algún momento llegará a tenerla. Hay una diferencia entre el concepto de identidad profesional y la práctica como mediador, cuando este es tu trabajo. Así que, si preguntas profesión ¿sí o no?, diría que sí, en atención a la práctica de la mediación; pero mediación como concepto de identidad claramente enmarcado, yo diría que no. ¿Por qué? En Bélgica tenemos mucha gente trabajando como mediadores a tiempo completo. Por ejemplo, tenemos organizaciones, como el *Centre for General Social Work (CAW)*<sup>4</sup>,

<sup>1</sup> Universidad Complutense de Madrid, España. [martabla@ucm.es](mailto:martabla@ucm.es)

<sup>2</sup> Organización sin ánimo de lucro para la mediación penal (víctima/infractor) con adultos. <http://moderator.be/>

<sup>3</sup> Los mediadores acreditados reciben cada dos años un reconocimiento para trabajar como mediadores. La acreditación se otorga por la Comisión Federal de mediación: [www.federalebemiddelingscommissie.be](http://www.federalebemiddelingscommissie.be)

<sup>4</sup> Centre for General Social Work. Centros de Trabajo Social General (Servicios Sociales Generales)

que es una organización muy grande en Amberes, que tienen profesionales mediadores, y es gratuita. La gente puede hacer consultas de mediación familiar o parental. Otro ejemplo es la mediación víctima-infractor (penal). En Bélgica hay una idea maravillosa en la resolución alternativa de conflictos, en paralelo al sistema judicial ordinario: el *Moderator vzw*, que es una organización no lucrativa independiente que ofrece la posibilidad de mediar entre el infractor y la víctima. No es obligatoria, es gratuita y el mediador ayuda a construir un puente de comunicación (la mayor parte de las veces, indirectamente). Es el Ministerio público el que envía una carta a ambas partes, indicándoles la posibilidad de contactar con el moderador libremente.

Hace algunos años hice una pequeña investigación sobre la forma de contactar con las víctimas e infractores, su experiencia recibiendo esta carta y si consideraban que era una buena forma de informarles sobre la posibilidad de mediación, a través del *Moderator vzw*. Concluimos que muchas personas malinterpretaron la intención de la carta y que, incluso, algunos sintieron pánico en el momento de abrir esas cartas. Se tuvieron en cuenta muchas de las conclusiones y se mejoraron las cartas (con palabras claras, lenguaje sencillo, buena introducción, etc.). Estos son solo dos ejemplos de prácticas de mediación, pero hay muchos más.

**¿Crees que hay alguna profesión que está especialmente preparada para convertirse en mediador? Y ¿Crees que hay alguna profesión que no sea apropiada para intervenir como mediador?**

También es una pregunta muy difícil y también vuelvo a Bélgica para responderla; pero primero vamos a empezar por lo básico: ¿Quién puede ser mediador? ¿Necesitas determinadas habilidades o determinados conocimientos para convertirte en mediador? Esto también es una pregunta difícil. Imagínate que soy ingeniera científicamente bien preparada y me quiero convertir en mediadora familiar, ¿sería posible? ¿Podrías decirme por qué no? Depende de la persona, depende de la mentalidad, depende del deseo, de las competencias, de la actitud, depende de tantas cosas... ¿Se puede decir que hay alguna profesión mejor preparada para ello? Yo pienso que sí, hay algunas; pero ¿pue-

des decir que algunas personas deberían ser excluidas? Creo que eso es muy difícil de contestar, yo diría que no. En Bélgica no incluimos a los ingenieros, no lo hacemos, y algunas profesiones necesitan tener una formación previa, como los trabajadores sociales, abogados, psicólogos, pedagogos, y quizás alguna más.

**¿Te refieres a disciplinas más relacionadas con las humanidades?**

Efectivamente, profesiones más estimuladas para ello. En Bélgica tenemos una comisión, la Comisión Federal de Mediación (FMC), que decide y establece los criterios para recibir el título oficial de mediador familiar, social, civil y/o mercantil. ¿Quién puede recibir este reconocimiento y quién no? En primer lugar, hay que hacer diferentes cursos, en una o más materias. Los requisitos para poder acceder a esta formación son bastante cualificados: necesitas tener un determinado grado o máster, etc. Las ingenieras, por ejemplo, no están en el listado. Siempre se puede solicitar una excepción para poder acceder a los cursos. Si los apruebas, se puede solicitar a la Comisión Federal un reconocimiento como mediador por dos años. Cada dos años tienes la posibilidad de solicitar o renovar tu título oficial de mediador. Durante estos dos años estás obligado a realizar algunos cursos y prácticas. Hay muchos centros (colegios, universidades, centros de formación) que ofrecen estos programas. Como ves, todo está muy controlado por la Comisión Federal y, cada año, es más estricta.

**¿Crees que los trabajadores sociales están especialmente preparados para la mediación?**

Es difícil generalizar en esto, pero en nuestra Universidad están muy bien preparados en mediación. Los estudiantes de Trabajo Social hoy en día están muy bien preparados. Al menos en la parte metodológica de la mediación. Si pensamos en blanco o negro, existen dos desafíos en la mediación: el primero la metodología y el segundo la parte jurídica y los códigos o acuerdos que deben desarrollarse. Esta última parte requiere un conocimiento en leyes, vivienda, negocios, acuerdos sobre los hijos, relaciones parentales, ingresos y derechos fiscales. Los trabajadores sociales pueden recibir formación

básica sobre esto, pero al inicio de su carrera profesional, nunca tendrán las mismas habilidades que un abogado o procurador. Esto no significa que un trabajador social, pedagogo o psicólogo no puedan adquirir este conocimiento. En la práctica se ve el trabajo en red aquí y allí entre mediadores formados en Ciencias Sociales y mediadores formados en Derecho. Se ayudan mutuamente. Creo que la parte metodológica es muy interesante para los trabajadores sociales, es su especialidad; son buenos comunicadores, saben cómo trabajar con conflictos y cómo ayudar a las personas a asumir nuevas responsabilidades. También hay abogados que son buenos mediadores en ambos aspectos, el humano y el legal. Pero el peligro es que la idea y el concepto de la mediación en su conjunto sea asumido por los abogados y exista poco espacio para la parte existencial de los conflictos, lo que implicaría que el modelo de *Alternative Dispute Resolution* (ADR)<sup>5</sup> perdería parte de su impacto y poder. Si miras a Bélgica, puedes observar que la mayoría de los mediadores son abogados que han hecho cursos de mediación familiar, social, civil o mercantil. Son abogados y mediadores oficiales. Están bien organizados y son un buen grupo de presión. Se las han apañado para introducir una nueva Ley denominada “procedimiento de la negociación colaborativa” que posibilita a los abogados –con este título y esta formación- resolver disputas en cualquier momento del procedimiento judicial, cuando el juez así lo ordene. Por lo tanto, se están haciendo más fuertes y más poderosos, cuando se trata de mediación, y aún siguen haciendo lo mismo que antes, pero con la cobertura<sup>6</sup> de la mediación o la negociación colaborativa.

### ¿Está regulado?

Está regulado desde el 12 de Julio de 2018. Esta Ley también ha cambiado muchas cosas para los trabajadores sociales, psicólogos o pedagogos, puesto que es incluso más difícil obtener una acreditación.

Aparte de esto, existe un área muy amplia para otros campos de la mediación, como la mediación escolar o la mediación entre víc-

tima e infractor. La idea inicial de ofrecer a las profesionales con formación humanista la posibilidad de acceder a un título federal de mediación la han cuestionado parcialmente los abogados. Muchos de ellos han hecho los cursos y han sido reconocidos como tales. Es más, hay una nueva regulación en la que los abogados antes de empezar el juicio, deben intentar encontrar una posible solución extrajudicial con sus clientes.

Este tipo de leyes y regulaciones hacen más difícil que los trabajadores sociales u otros profesionales de áreas humanistas se conviertan en mediadores federales o que se acrediten. Es más, estoy preocupada por el hecho de que la metodología de gestión del conflicto y la mediación como sistema alternativo puedan tener cabos sueltos, puesto que, por ejemplo, muchos abogados no tienen una preparación básica en este terreno y es posible que sean ellos quienes decidan la solución en lugar de sus clientes.

### ¿Así que se está volviendo a la negociación desde una perspectiva jurídica?

Eso es lo que está pasando; pero, por supuesto, esto es en el ámbito de la mediación familiar, social, civil y comercial.

### ¿Cuáles son las áreas afines a los trabajadores sociales?

En Bélgica tenemos el CAW, *Moderador vzw*, HAC<sup>7</sup> servicios para jóvenes que han cometido algún delito; mediación sanitaria en hospitales; mediación familiar; mediación en instituciones psiquiátricas; mediación vecinal; mediación intercultural en hospitales y ciudades... Y, por supuesto, con mucha formación y evaluación para obtener la acreditación de la Comisión Federal de Mediación.

### ¿Es una mediación comunitaria?

Es un tipo de mediación comunitaria, pero tenemos mucho más. También tenemos media-

<sup>5</sup> Sistema Alternativo de Resolución de conflictos

<sup>6</sup> En el texto original *under the sky*.

<sup>7</sup> HCA: *diensten voor herstelgerichte en constructieve afhandeling*. Servicio para el acuerdo constructivo y restaurativo. Organización sin ánimo de lucro para reuniones de grupos familiares y rehabilitación de menores.

ción vecinal, que está organizada por el Ayuntamiento de Amberes, por ejemplo. Tienen mediadores vecinales y están haciendo un trabajo increíble. Tenemos a los mediadores moderadores para la mediación víctima-infractor y está relacionada con el Trabajo Social, por lo que aún tenemos cosas en marcha; y lo más importante es que es gratuita, la gente no paga por ir. En el resto, pagan y bastante.

### **¿Y se usa la mediación incluso si tienen que pagar por ello?**

Sí, pero muchos mediadores con formación humanista, que trabajan por su cuenta, que tienen su propio negocio no tienen trabajo o tienen muy poco. La mayoría de ellos lo combina con otro trabajo en el sector social. Tengo una compañera que no puede vivir exclusivamente como mediadora. Es trabajadora social con todas las habilidades y reconocimientos federales, pero no puede vivir exclusivamente de eso. Estaría bien poder trabajar juntos, abogados y mediadores bien formados metodológicamente. Mi compañera mediadora revisa los acuerdos que han alcanzado los clientes que se quieren divorciar con un abogado para tener la certeza de que todo es correcto.

### **¿Por qué piensas que la mediación no se está demandando?**

Marta, esto es algo que hemos estado pensando en el grupo de dirección de la mediación víctima-infractor (penal). Incluso con una oferta del Ministerio Fiscal ¿por qué no se usa? Creo que hay muchas razones para ello. Por supuesto, es un cambio de mentalidad. Estamos acostumbrados a los sistemas de gestión de conflictos tradicionales, que es importante y ha estado ahí durante muchos, cientos, incluso miles de años. En algunas pequeñas comunidades de Canadá o Nueva Zelanda existen pequeños programas nativos de regulación y resolución de conflictos dentro de la comunidad. Nosotros no hemos crecido con esto; solo sabemos que, si tenemos un conflicto y no podemos solucionarlo, vamos a la policía o al juzgado. Eso requiere un cambio de mentalidad, pero ¿cómo se introduce un cambio de mentalidad en un grupo grande de personas, en un país? Debemos empezar por el conflicto y la educación emocional en los colegios: hablar del conflic-

to cuando aparezca (qué es, cuándo empezó, por qué empezó, quién está involucrado, cómo siente cada uno el mismo...) y ver si se pueden encontrar soluciones con las partes involucradas. Incluso deberíamos incluir los conflictos en el lugar de trabajo porque hay mucho que aprender de ellos, y previene los cotilleos u otra clase de problemas. Una vez que se crea una cultura positiva en relación al conflicto y, por supuesto, promueves más la mediación, la gente se acostumbrará a ella.

### **En España, una de las estrategias en las que se está pensando es en hacer un cambio legal para introducir la mediación obligatoria en algunos conflictos. Algunos abogados y expertos piensan que eso podría funcionar, pero otros consideran que podría hacer de la mediación algo diferente, puesto que no es voluntario. ¿Qué piensas de esto?**

Bueno, tengo una compañera que es juez en Noruega, y hay una sala para mediación en cada juzgado. A las parejas que se quieren divorciar se les ofrece hacer un curso de seis horas para aprender qué opciones tienen en su ruptura, y poder hablar de sus conflictos y emociones. ¿Es voluntario, sí o no? Sí, ¿se puede decir que es una buena idea? ¿no es demasiada presión? o ¿es simplemente algo común que si te divorcias lo haces y no sientes que es algo que debes hacer? .... Eso también es cultura. ¿Cómo introduces este tipo de cultura? que parezca cultura y no parezca un castigo o algo que "tienes que hacer". Es una pregunta filosófica o pedagógica muy interesante.

Volviendo a la cuestión, ¿cómo mejoramos el conocimiento y las posibilidades de la mediación? Bueno hay una gran falta de información, así que eso es un buen punto de inicio. Anuncios de televisión, redes sociales pueden ofrecer herramientas y posibilidades informativas. ... Veo que pasan cosas positivas, pero necesitamos hacer más. La información no es suficiente y la educación en los colegios, posters, dípticos...; el Gobierno federal puede mejorar esto también y la educación en Trabajo Social necesita informar y preparar a los estudiantes lo mejor posible.

El programa *fittif* en los juzgados desde hace años es también un buen ejemplo. A las personas con procedimientos judiciales dilatados en el tiempo se les informó de las cuatro opciones para solucionar sus conflictos fami-

liares de larga duración. Algunos juzgados están ofreciendo ahora esta “trayectoria del conflicto”.

### ¿Ofrecen estrategias?

Ofrecen estrategias o información sobre las posibilidades de resolver su conflicto (mayoritariamente de familia o relacionales). Empezó como una investigación, hace algunos años, y ahora unos mediadores entrenados ofrecen en los juzgados (no en todos) una sesión informativa a los padres, etc., sobre las cuatro opciones que tienen para poder resolver su conflicto, que son: 1. Con un mediador. 2. Ellos mismos con o sin un abogado. 3. En el juzgado de familia mediante un acuerdo negociado. 4. Con un abogado. Por lo tanto, ofrecen una posibilidad neutral de aprender y el conocimiento de qué trayectoria o metodología pueden elegir para resolver su problema, a dónde ir si tienen un conflicto. Y pueden decir: elegimos la forma tradicional en el juzgado, algo a mitad de camino o un sistema alternativo (ADR) extrajudicial. Lo bueno de todo esto es que tienen la decisión en sus manos, no les viene impuesta desde arriba, se les ofrece la posibilidad de tomar una buena decisión respecto a dónde pueden ir con el conflicto.

Volviendo a España, la sugerencia de hacer lo mismo para todos, si quieres ir al juzgado primero una cosa y luego otra... Bueno, en Noruega parece que está funcionando. Noruega lo hace desde hace tiempo, Bélgica lo está probando en algunas mediaciones para disputas ocasionales a través de los abogados; no sé cómo funciona, es una ley muy reciente. Pero lo que pienso, personalmente, es que la mediación debería ser siempre libremente decidida por las partes involucradas. Es un principio ético fundamental, desde mi perspectiva. Si quitas eso te llevas la esencia de la mediación porque obligas a la gente a hacer cosas que realmente no quiere y fuerzas sus decisiones, y la mediación es ante todo libre, quieres decidir libremente y si no quieres elegirla, paras o, simplemente, no la haces.

**En otros casos, lo que la ley está diciendo es que solo sea obligatoria la entrevista de pre-mediación; solo para informarles de qué es.**

Eso sí es posible, es bueno informar a la gente profundamente antes de ir al juzgado, recibir información, porque mucha gente no está informada en absoluto de la posibilidad de acudir a la mediación.

**¿Cómo formamos a los trabajadores sociales en resolución de conflictos? ¿Consideras que la mediación debería de ser parte del currículo del grado en trabajo social?**

Bueno, como mediadora ya sabes la respuesta, adoptaría esta propuesta, promovería esta idea. ¿Cómo podemos iniciar en la mediación en el currículo de Trabajo Social? Lo primero, se necesita darle visibilidad. Es más, debería haber un proceso de aprendizaje a lo largo de los cursos. Durante el primer año deberían empezar con conocimientos, digamos, sobre el conflicto, sobre cuestiones técnicas, como “ponerse las gafas”<sup>8</sup>, que es muy interesante. Pueden reflexionar en estas cuestiones a través de las teorías del conflicto, ejercicios en grupo o juegos de rol, que son muy interesantes también. En los siguientes cursos se les puede introducir en la práctica y los estudiantes entran en contacto con buenas prácticas, contactando ellos mismos con mediadores o haciendo algún tipo de investigación. Al final los estudiantes experimentan diferentes aspectos sobre qué es la mediación, la metodología (que es básicamente la misma), las prácticas, la forma de hacer un seguimiento del conflicto y los roles. Si además se les enseña sobre sistemas de resolución de conflictos, qué tipo de teorías existen sobre conflicto, luego se pueden centrar en la mediación, en los diferentes modelos - como los que enseñas en tus clases internacionales- diferentes áreas de la mediación y diferentes experiencias de mediación, esto sería increíble. Nosotros lo hacemos en Amberes, lo hacemos como *vama training*, que es una formación en habilidades

<sup>8</sup> En el texto original *sticks of glass*.

de comunicación, diferentes conceptos y algo de preparación en conflictos. Esto lo hacemos durante el primero y el segundo año, y en el tercer año es cuando tienen el auténtico curso de mediación, que es el que yo imparto. En este curso especialmente invito a algunos profesionales de la mediación sanitaria (con personas mayores que desean morir de una forma concreta, por ejemplo), de conflictos psiquiátricos u hospitalarios, familia o penal (víctima-infractor).

Esa es una parte, la otra parte es que, a los estudiantes, en grupos pequeños de no más de seis, se les entrega una lista de doce materias, ellos eligen tres y luego yo decido cuál es la que tendrán asignada. Posteriormente van a la práctica, buscan información en la práctica, hablan sobre lo que han aprendido en relación a la mediación y crean algo útil que devolver a los mediadores. Ellos aprenden de la práctica, pero deben devolver algo a cambio. Deben preguntar qué pueden hacer ellos a cambio. Algunos dicen, por ejemplo, que quieren tener un video para los jóvenes sobre mediación penal, o algo sobre mediación escolar, como un instrumento para hablar de las emociones, y ellos lo hacen. El año pasado un grupo de estudiantes creó una web para gente joven, menores de dieciocho años con cáncer terminal, elaboraron toda la información sobre prevención de conflictos.

Por lo tanto, ¿mediación en el grado en Trabajo Social? Sí, lo haría si es posible, si hay alguna posibilidad. Todo depende de cómo lo hagas, como lo organices, es una mezcla de opciones y aprendes de caerte y ponerte en pie otra vez. Las evaluaciones de los estudiantes de Amberes son positivas, aprenden mucho de esto. Pero requiere mucha preparación y sinergias con el ámbito profesional. Una de las dificultades es que no puedes pedir a las organizaciones, a los mediadores, que presten atención a los estudiantes, debemos cuidarles. Cada año encuentro nuevas áreas y experiencias de mediación.

**El Colegio profesional de Trabajadoras Sociales de Madrid publicó un libro muy interesante en el que se distingue entre el rol tradicional del trabajador social como mediador y el nuevo concepto de mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos. ¿ves esta distinción entre la forma tradicional de pensar o intervenir como trabajador social del nuevo concepto de mediación como sistema alternativo o consideras que es más o menos lo mismo?**

Yo creo que hay un cambio en la forma en la que los trabajadores sociales intervienen en la práctica. Es importante que ellos representen a sus clientes y les ayuden a luchar por sus derechos. Los Derechos Humanos aún son una cuestión *básica para el Trabajo Social. Esto es lo que se puede llamar el rol tradicional del trabajador social.* Es una función esencial que nunca puede olvidarse ni desaparecer. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos son otro rol (otra función) para los trabajadores sociales que puede utilizarse en muchas situaciones. Para relacionarlo con el libro, los trabajadores sociales pueden ser ambos, un mediador tradicional para conseguir derechos de las instituciones y mediadores como sistemas alternativos para aprender las bases sobre cómo mediar con clientes y sus familias, hijos, organizaciones, gobiernos... por lo que pueden estar formados para ambos. El trabajador social siempre debe decidir, una y otra vez, la mejor herramienta y la metodología de resolución de conflictos que sea la más adecuada en cada caso. Nosotros preparamos a los estudiantes para ser trabajadores sociales en general con una formación básica en mediación o sistemas alternativos de resolución de conflictos; pero es mucho más: es una situación donde todos ganan y les ayuda a convertirse en trabajadores sociales bien cualificados.

**Muchas gracias por tu contribución y por esta interesante entrevista.**