

# ESTRATEGIAS DE MEDIACION DEL TRABAJO SOCIAL EN DESAHUCIOS DE VIVIENDA DE ALQUILER

CRISTINA CONTE CUELLO, M<sup>a</sup> ELENA MACHÍN SANZ

TRABAJADORAS SOCIALES – MEDIADORAS: SERVICIO DE MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTOS DE VIVIENDA. OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA – COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL ARAGÓN.

krisconte@hotmail.com

## RESUMEN

Se pretende analizar las principales causas de la pérdida de la vivienda, ofrecer una panorámica de la situación en la ciudad de Zaragoza, la especialización de las trabajadoras sociales en el ámbito de vivienda y las estrategias de mediación llevadas a cabo en el programa que desarrolla la Oficina Municipal de vivienda con el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.

Esta problemática residencial actual se presenta como una realidad emergente en la intervención social, por lo que se ha hecho necesario un desarrollo y especialización del trabajo social en el ámbito de vivienda, para contribuir a promover una calidad de vida, generando respuestas a las necesidades y problemas sociales de vivienda que se presentan.

En 2012 nace el servicio de mediación hipotecaria y tres años después, en 2015 en servicio de mediación en arrendamientos, debido a que en los últimos años debido a la crisis economía, el riesgo de pérdida de vivienda se ha convertido en una de las consecuencias más graves de la crisis. El aumento de casos de familias que no pueden hacer frente a los pagos de la vivienda, tanto en propiedad como en alquiler, ha llevado a un drástico incremento de los desahucios, que ha generado una alarma social por el riesgo de exclusión social y/o vulnerabilidad de las familias.

## PALABRAS CLAVE

Vivienda. Exclusión. Mediación y Trabajo Social.

## JUSTIFICACION DE LA COMUNICACIÓN: CONTEXTO

En los últimos años debido a la crisis económica, el riesgo de pérdida de vivienda se ha convertido en una de las consecuencias más graves de la crisis. El aumento de casos de familias que no pueden hacer frente a los pagos de la vivienda, tanto en propiedad como en alquiler, ha llevado a un drástico incremento de los desahucios, que ha generado una alarma social por el riesgo de exclusión social y/o vulnerabilidad de las familias. Esto ha provocado que junto a la crisis económica haya una crisis de exclusión residencial y habitacional.

El desahucio no es un hecho puntual y aislado. Procede de un declive económico, de un desgaste humano y familiar, y supone la pérdida de derechos básicos. Las familias desahuciadas conciben que tocan fondo, se sienten excluidas de la sociedad. El desgaste psicológico y social que ello comporta les dificulta volver a

encontrar trabajo, alimentar a sus hijos, poder pagar una nueva vivienda y en definitiva tener una vida digna. Los desahucios no sólo afectan a quienes los sufren directamente, sino a sus familiares, que a menudo les deben acoger en sus casas, viéndose afectada su propia economía y estructura familiar; y a sus vecinos y amigos, quienes cada día se sienten más ahogados ante la posibilidad de que también les pase a ellos<sup>1</sup>.

## **VIVIENDA Y TRABAJO SOCIAL**

Esta problemática residencial actual se presenta como una realidad emergente en la intervención social, por lo que se ha hecho necesario un desarrollo y especialización del trabajo social en el ámbito de vivienda, para contribuir a promover una calidad de vida, generando respuestas a las necesidades y problemas sociales de vivienda que se presentan.

A lo largo de estos años se ha visto una evolución en la actuación desde el trabajo social en lo referente a la vivienda, en la que ya no es sólo la intervención para un acceso adecuado a una vivienda, sino que hay que intervenir en las dificultades que las familias tienen para seguir viviendo en la vivienda ya alquilada o comprada.

Muchas familias se han visto afectadas por circunstancias sobrevenidas que están provocando su endeudamiento, y no pueden hacer frente al pago de la vivienda, esto conlleva a un desgaste social y psicológico. Muchas familias, que no eran habituales de los Servicios Sociales se han visto obligadas a acudir a ellos para pedir apoyo y orientación de recursos y servicios.

Actualmente que la acción profesional del trabajo social en este ámbito se centra principalmente en la información, asesoramiento en materia de vivienda (normativa, tipos de vivienda, bolsas de vivienda, adjudicación, distintas formas de acceso a la vivienda etc.), valoración y seguimiento de las posibilidades económicas de la familia para el acceso y mantenimiento en una vivienda, prevención y resolución de conflictos en la propia vivienda y en el entorno, evitar irregularidades de incumplimiento de contratos, de normas y de ocupación, atender situaciones urgentes de necesidad de vivienda, y diagnosticar los posibles casos de desahucios con el objetivo principal de la prevención para poder evitarlos.

## **TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN**

El Trabajo Social como disciplina ha estado siempre próximo a contextos y situaciones conflictivas a distintos niveles. En el desarrollo del quehacer profesional los/las trabajadores/as sociales siempre han realizado funciones como gestores/as de conflictos, aplicando métodos y técnicas para prevenir y/o dar solución a las situaciones problemáticas que se plantean en los diversos ámbitos de la profesión, ya sean de carácter público o privado.

Ante una situación conflictiva, a nivel individual, grupal o comunitario, los/as trabajadores/as sociales actúan valorando y analizando la situación de manera neutral y objetiva, para comprender las causas que la han originado y así, ofrecer una vía de solución adecuada a cada circunstancia, logrando la transformación positiva de la situación, y que las partes participen activamente en la toma de decisiones, responsabilizándose tanto de sus acciones como de la búsqueda de soluciones<sup>2</sup>.

En el Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales (2011), en su artículo 6, se recoge

---

1. Lima, A.I (2013) "Trabajo Social e intervención en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda" *Intervención para evitar que la pobreza abra paso a la exclusión social. Consejo General de Trabajo Social. Herramientas e instrumentos del Trabajo Social n°3.*

2. Consejo General de Trabajo Social "Valor añadido del Trabajo Social en Mediación".

en la definición de las competencias propias de la profesión de Trabajador/a Social, en donde se reconoce la Mediación como función propia de los/as Trabajadores/as Sociales. La función mediadora del trabajo social se recoge también en el artículo 40 del Código Deontológico del Trabajo Social, que refiere el uso legítimo de que dispone el profesional para utilizar las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales, amparando con ello la utilización de estas técnicas, si cuenta con la formación y los requisitos necesarios para ello.

La mediación según Vinyamata (2003) es “un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer las buenas relaciones y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto”<sup>3</sup>.

### **PROGRAMAS DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA Y DE ALQUILER: OFICINA DE VIVIENDA MUNICIPAL**

El Ayuntamiento de Zaragoza, ante los cambios socioeconómicos que vive la sociedad por la crisis económica, tiene como prioridad atender las necesidades básicas de la ciudadanía, ante la crisis y la prevención de la exclusión social.

La problemática social derivada de las situaciones de sobreendeudamiento o insolvencia sobrevenida de buena fe que han provocado tanto un incremento de los procedimientos judiciales de ejecución hipotecaria como de desahucios por el impago de las rentas que finalizan con el lanzamiento de los arrendatarios de sus vivienda habitual, han llevado al Ayuntamiento de Zaragoza a la creación del Programa de Mediación en deuda hipotecaria en 2012, ampliándolo con la creación de un Servicio de asesoramiento y Mediación en conflictos de arrendamientos de viviendas en el 2015. Estos programas forman parte de la Oficina de Vivienda que pretende dar una atención y acción integral frente a los desahucios y la exclusión residencial.

La finalidad de estos Programas de Mediación es proponer medidas para prevenir la pérdida de vivienda, mediante la colaboración y el dialogo entre las partes implicadas.

El Ayuntamiento de Zaragoza es pionero en la creación de un Programa de Mediación en arrendamientos de viviendas en España.

Para la prestación del servicio de información, orientación, atención social y seguimiento tanto en el programa de asesoramiento y mediación en deuda hipotecaria, como en el programa de mediación en arrendamientos el Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU entidad encargada de la gestión de ambos programas, firmó un Convenio de Colaboración con el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón (CPTSA) y el Colegio de Abogados de Zaragoza.

El Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón desarrolla sus actuaciones en los dos programas, pero es en el Programa de Mediación en Arrendamientos donde lleva todo el peso de la intervención: información, orientación, valoración, diseño de las estrategias y desarrollo de la función mediadora.

---

3. Vinyamata, E. (2003) “Aprender mediación”. Paidós Ibérica.

## **EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO**

El objetivo general del Programa de mediación en arrendamiento es prevenir siempre que sea posible la pérdida de la vivienda arrendada, así como evitar un futuro endeudamiento, buscando la mejor solución posible entre las partes implicadas, negociando acuerdos que eviten situaciones de impago y, en consecuencia, eviten o pongan fin a un procedimiento de desahucio o que implique el desalojo mediante la negociación de condiciones entre las partes, que permitan la permanencia del afectado en la vivienda, o bien, en los casos extremos en los que se llegue a la pérdida de vivienda, asesorando en la búsqueda de un vivienda alternativa<sup>4</sup>.

## **METODOLOGÍA**

En la Mediación en arrendamientos las trabajadoras sociales especializadas en mediación son las que llevan el peso de la intervención, si es preciso se solicita la intervención coordinada con los abogados mediadores, para valorar conjuntamente la situación jurídica y financiera.

Es importante la coordinación del equipo multidisciplinar de la Oficina de vivienda: administrativos, trabajadores sociales especializados en mediación, abogados mediadores y coordinadores, para una adecuada valoración de los casos.

La metodología y el proceso de intervención que las trabajadoras sociales mediadoras seguimos es:

### **Fase de premediación**

Estudio y valoración del expediente, se requiere toda la documentación necesaria que justifique la situación de la familia y de la relación contractual con la parte propietaria.

Con el objetivo de enfocar la entrevista social lo más adecuada posible y solicitar las aclaraciones necesarias. Esto nos va a permitir estructurar la información para situarnos en el entramado familiar, laboral y económico de las personas.

### **Fase de Información y conocimiento de las partes**

Se realiza Entrevista Social, inicialmente con la parte que ha solicitado el inicio del proceso de mediación, que generalmente es el inquilino. En la entrevista se informa de en qué consiste el proceso de mediación, las características y los resultados que se persiguen.

Es importante que las partes conozcan en que consiste la mediación y sus principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad y protagonismo de las partes.

En la entrevista la unidad de convivencia relata su situación actual familiar, sanitaria, laboral, económica y de la vivienda. Esto nos va a permitir conocer la posición, intereses y necesidades que tiene, y que medidas propone.

La información y conocimiento de la parte arrendadora, es muy importante para conocer la situación personal, económica, sus posiciones, intereses y necesidades. Es muy importante conocer la relación entre las

---

4. Informe Oficina Municipal de Vivienda Zaragoza 2016.

partes, y valorar la posibilidad de acuerdos.

Es muy importante que a lo largo de las entrevistas y del proceso de mediación, ser agente de realidad, ayudando a que las partes valoren y reflexionen que alternativas pueden ser prácticas, asumibles y realizables.

Es necesaria la coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales y Entidades sociales referidos por la unidad de convivencia, para mejor conocimiento de la unidad familiar ya que son sus profesionales de referencia. Y para la valoración posterior de las posibles alternativas de acuerdo para que en conjunto podamos valorar la viabilidad de ese acuerdo y grado de cumplimiento.

### **Mediación para generar opciones o alternativas,**

Es el momento clave en la mediación, en el que las dos partes deben tomar el protagonismo, implicándose y que pueda haber una voluntad de dialogo y con ayuda de la mediadora propiciar un posible entendimiento. Auxiliamos a las partes para que generen alternativas, ayudamos a concretar los deseos y necesidades.

Que las partes se sientan capacitadas para construir una solución que tenga en cuenta los intereses de todos.

A lo largo de este proceso hemos ido creando un clima de empatía, de protagonismo de las partes, para propiciar el dialogo y la comunicación. Gestionando adecuadamente las emociones que han ido surgiendo entre las partes y así posibilitar una desescalada del conflicto<sup>5</sup>, incrementando la interacción entre las partes, generando espacios de pausa con pequeñas concesiones mutuas, generando objetivos comunes superiores e iniciar alguna concesión unilateral de cierta importancia, y así lograr que la dirección de las conversaciones vaya hacia los intereses de las partes, es esencial para una búsqueda de soluciones adaptadas a las necesidades de las partes.

A lo largo de todo el proceso de mediación, se hacen entrevistas individuales pero en otros tipo de mediación es como algo ocasional, pero en este tipo de mediación es lo más frecuente, hacer entrevistas individuales para conocer las circunstancias y propuestas de las partes, estas entrevistas denominadas caucus<sup>6</sup>, permiten conocer mejor a las partes, tranquilizarlas, tratar temas delicados y difíciles, reflexionar sobre el conflicto, evitar influencias de la otra parte, empoderarlas. Durante el caucus el feedback debe ser el suficiente como para que la parte se sienta comprendida y escuchada, pero evitando cualquier connotación de parcialidad.

### **Cierre de la mediación: Acuerdo o No acuerdo**

Se fijan entre las partes los puntos de acuerdo y los compromisos que asumen las partes.

Pueden ser acuerdos verbales o escritos, en los casos en los que hay fijadas fechas de lanzamiento es preferible el acuerdo por escrito donde queden muy claros los compromisos de cada parte para la permanencia en la vivienda, por el alto riesgo de exclusión residencial en ese momento.

Si no es posible llegar a un acuerdo entre las partes para el mantenimiento en la vivienda, ya cada parte busca otro tipo de alternativas judiciales, residenciales, etc.

Si se llega a un acuerdo es necesario realizar un seguimiento del cumplimiento de acuerdos, que nos per-

5. Redorta, J. (2005) "El poder y sus conflictos". Paidós plural.

6. olaños, I., y Socias, C. (2013). *Separando para volver a juntar: encuentros privados con las partes*. En A. Ortega y Cobas, M. A. (coord.), *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario* (pp. 220-243). Madrid, España: Economist&Iurist, Difusión jurídica ed.

mita conocer si se van cumpliendo, o si es necesario reajustar los acuerdos si las condiciones de las partes han sufrido alguna modificación.

La mediación, con acuerdo o sin él, ha propiciado una interacción entre las partes, que provoca generalmente una mejora en las relaciones entre las partes, y hasta esta mediación les ha fortalecido para cualquier contratiempo resolverlo sin necesidad de volver a mediación.

En este tipo de mediación no nos limitamos a la resolución del conflicto y llegar a un acuerdo, sino que las profesionales tenemos una visión integral de las partes, no solo es necesario la búsqueda de acuerdo para el mantenimiento en la vivienda, sino que es necesario un trabajo integral de la unidad familiar a nivel de búsqueda de empleo, tramitación de prestaciones y ayudas urgentes, estado de salud, etc. por lo que la coordinación con el Centro Municipal de Servicios Sociales es imprescindible porque si no estos acuerdos son difíciles que perduren en el tiempo si no se hace un seguimiento global de la unidad familiar.

## **TIPOLOGIA DE CASOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA**

A lo largo del 2016 desde el servicio de mediación de la Oficina de Vivienda se han abierto 292 expedientes de mediación en alquiler, de los cuales 169 (162 de mediación de alquiler y 7 de usurpación/ocupación), hemos llevado la mediación desde el Colegio Profesional de Trabajo Social tras la valoración de la Oficina de Vivienda que era necesaria nuestra intervención.

Los perfiles de las unidades de convivencia son muy heterogéneos, pero mayoritariamente son unidades de convivencia de varias personas, con hijos a cargo, y en situación de vulnerabilidad como son discapacidades, familia numerosa, monoparental y violencia de género.

La precaria situación económica de estas unidades familiares es lo que marca la necesidad de mediación de alquiler al no poder cumplir con los pagos del alquiler. Los ingresos que perciben son insuficientes son obtenidos por trabajos temporales y/o parciales, dependencia de prestaciones/subsidios de desempleo, pensiones y prestaciones sociales, que provocan situaciones de progresivo endeudamiento

Son usuarios de los Centro Municipales de Servicios Sociales y de determinadas entidades sociales como son Cáritas, Cruz Roja, Ymca, Fundación Cruz Blanca, etc., por lo que la coordinación con estos servicios es imprescindible a lo largo de todo el proceso de mediación tanto para conocer la situación de la unidad de convivencia como para valorar las posibles estrategias de mediación o alternativas residenciales.

En los casos en los que no son usuarios de Servicios Sociales les derivamos y orientamos tanto de los Servicios Sociales como de entidades sociales donde dirigirse y de distintos servicios de prestaciones (Seguridad Social, IASS, etc), como de servicios de empleo.

Esta coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales y distintos servicios es imprescindible antes, después y durante el proceso de mediación.

La prevención del riesgo de exclusión residencial es primordial para que los casos nos lleguen lo antes posible porque así aumentamos la probabilidad de éxito de la mediación, al intervenir en el conflicto en los primeros indicios, evitando lo antes posible la escalada del conflicto.

Cuando los casos ya nos llegan con procedimiento judicial iniciado, donde la demanda de juicio verbal de

desahucio ya existe con una fecha de lanzamiento de la vivienda fijada, la intervención en la mediación es más limitada por la premura y urgencia de un acuerdo, que se convierte en más complicado porque el conflicto se encuentra en el punto más álgido.

Se está convirtiendo en algo frecuente, es que ante la pérdida de la vivienda, muchas familias se encuentran sin contratos de trabajo, y sus únicos ingresos dependen de una prestación, ante esto el mercado libre de vivienda, no se fía de alquilar las viviendas por miedo a tener que iniciar un procedimiento judicial. Así pues, muchos arrendadores se encuentran con que el pago de su hipoteca es el alquiler de otra vivienda. Así pues, es un riesgo de doble cara, ya que por un lado se encuentra el inquilino sin poder afrontar el alquiler, y el propietario tiene dificultades económicas, y debe iniciar un procedimiento judicial para que la familia abandone la vivienda.

## **ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

A lo largo de todo el proceso de mediación se va valorando tanto la situación global del inquilino como es importante conocer la de la parte propietaria, porque cada vez más se están dando situaciones de dificultad también en los propietarios/as particulares principalmente, que van a incidir a la hora de plantear alternativas posibles.

Estas valoraciones nos van a ir definiendo con las partes las posibles estrategias de mediación y alternativas que se pueden llevar a cabo y pueden ser viables por las dos partes.

Es imprescindible conocer la interacción entre la parte propietaria e inquilinos/as, porque va cambiando significativamente conforme la situación se va agravando, y se hace más difícil restablecer la comunicación, la relación y la confianza.

Se tienen que dar unas condiciones estratégicas para la mediación<sup>7</sup>, las partes tienen que estar dispuestas a participar, con voluntad y compromiso para negociar. Entre las partes debe haber interdependencia, deben depender mutuamente para la satisfacción de sus necesidades o intereses, si una parte puede satisfacer sus necesidades sin la cooperación de la otra, apenas habrá motivación para buscar un acuerdo dialogado. Las partes tienen que tener puntos e intereses en común para comprometerse en un proceso conjunto de toma de decisiones, y si estos intereses en común son muy importantes pesan favoreciendo el inicio de la mediación.

En este ámbito de mediación las partes tienen conjuntamente un sentimiento de urgencia y premura de tiempo, y es imprescindible por las partes tener la voluntad de llegar a un acuerdo, siendo conscientes de las consecuencias negativas de no conseguirlo. El fin es que el acuerdo debe ser razonable y realizable, teniendo claro las partes que son capaces de cumplir ese acuerdo, por lo que tiene que ser realista y factible.

Las actuaciones que realizamos en el proceso de mediación, no se delimitan solo a la mediación entendida como tal, las intervenciones que realizamos son muy diversas:

- Mediación entre las partes arrendatarias y arrendadoras, siendo los propietarios/as: particulares, promotoras, inmobiliarias, gestoras, entidades bancarias, etc.
- Derivación, coordinación y seguimiento de las distintas actuaciones a Servicios Sociales, entidades sociales, Administraciones, Juzgados, Justicia Gratuita, servicios de empleo.
- Seguimiento y acompañamiento en búsqueda de adecuadas alternativas habitacionales, conforme a su

7. Moore, C. (1995) "El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos". Ed. Granica.

situación familiar y económica.

- Información y asesoramiento de las ayudas por parte de las distintas Administraciones para el pago de alquiler y otro tipo de ayudas.
- Elaboración de Informes Sociales para organismos, administraciones, entidades bancarias y entidades sociales.
- Asesoramiento y orientación social, laboral y jurídica, tanto a la parte arrendataria como arrendadora.
- Información y asesoramiento en los casos de desahucio ante la imposibilidad de mantenimiento en la vivienda de solicitar justicia gratuita y el Convenio de Colaboración entre el Poder Judicial, Gobierno de Aragón y la FAMP para la detección de supuestos de especial vulnerabilidad si los hubiera.

Teniendo como objetivo la búsqueda de soluciones entre las partes, analizando la opción más adecuada y realizable, unas medidas con una solución consensuada, hace los resultados de las mediaciones en alquiler estén siendo satisfactorios, tanto entre las partes para el mantenimiento en la vivienda como para la salida de la vivienda a una alternativa residencial más adecuada.

Las medidas principales que se han logrado con los acuerdos entre las partes son las siguientes:

- Acuerdo de pago fraccionado de la deuda o condonación parcial, ante la posible próxima mejora económica de la unidad familiar, que le permita el mantenimiento en la vivienda y evitar el sobreendeudamiento de la unidad familiar.
- Formalización de nuevo contrato de alquiler o anexo de rebaja de alquiler por un tiempo determinado o permanente, según el devenir económico de la unidad familiar, siendo revisable el acuerdo en un determinado tiempo.
- Realización de obras o arreglos en la vivienda por alguna de las dos partes, por parte del inquilino/a en compensación al pago de algún mes de alquiler o por parte del propietario para que la vivienda tenga las adecuadas condiciones de habitabilidad y accesibilidad.
- Condonación total de la deuda con el compromiso de la salida de la parte arrendataria de la vivienda, consensuada la fecha de salida por ambas partes y el dejando la vivienda en las condiciones marcadas en el contrato de alquiler o acordadas.
- Coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales y Entidades Sociales para la tramitación de ayudas urgentes de alquiler o apoyo en el alquiler u otros conceptos, para poder efectuar el pago de la renta mensual en esos meses en los que ha habido dificultades y se ha producido o se va a producir la deuda.

Y también información de las convocatorias de ayudas financieras a inquilinos/as por parte del Gobierno de Aragón y del Ayuntamiento de Zaragoza, que permitirán el pago del alquiler.

- Asesoramiento y apoyo en las gestiones de búsqueda de alternativa residencial: bolsas de alquiler, mercado libre, VPA, etc., y coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales y Entidades Sociales, para el apoyo a la entrada de esas nuevas viviendas con apoyo en la fianza, en renta de alquiler y/o alta en los suministros.

La mediación en conflictos económicos, como son las deudas en el impago del alquiler, requieren de una identificación demostrable de la situación en la que se encuentran, y en que márgenes (máximo y mínimo) se pueden mover las partes atendiendo a sus situaciones y necesidades económicas. Podríamos hablar de una “zona de regateo” de “superposición de cifras” entre las cuales las partes se mueven para la posibilidad de llegar a un acuerdo.



Las partes no llegan a acuerdos si no son ventajosos para ambos, es vital que las partes consideren las consecuencias de no llegar a un acuerdo, como sería llegar a un procedimiento judicial de desahucio con el gasto económico y desgaste psicológico de las partes, y una fecha determinada para la salida de la vivienda, en contraposición a las ventajas y posibilidades que tendría plantear distintas alternativas para llegar a un acuerdo.

El MAAN, cual es “la mejor alternativa a un acuerdo negociado”, es necesario que las partes exploren las opciones que tienen para llegar a un acuerdo, y las consecuencias que habría de no llegar a un acuerdo, frente al PAAN, que “es la peor alternativa a un acuerdo negociado”. La razón de la mediación para las partes es conseguir algo mejor de lo que conseguirían sin empezar la mediación<sup>8</sup>.

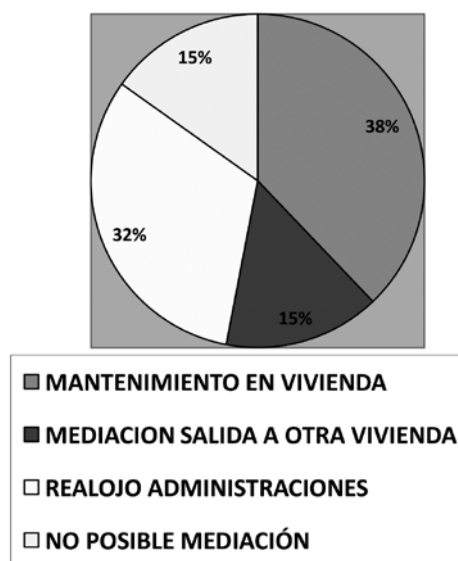
La coordinación y seguimiento entre todas las partes implicadas es esencial para que los acuerdos establecidos se cumplan y se alarguen en el tiempo, ante la menor incidencia es muy importante la comunicación entre las partes para no volver a la situación agravante que desencadeno el conflicto y el riesgo de desahucio.

## RESULTADOS

Según el Informe del Colegio Profesional de Trabajo Social en el desarrollo del Programa de mediación en arrendamientos en el 2016 los resultados han sido los siguientes:

El proceso de mediación ha sido favorable para más de un 50% de los casos, logrando el mantenimiento en la vivienda en un 38% de los casos, con acuerdo en el pago de las rentas de alquiler y alternativa de pago (pago parcial, con ayudas urgentes, etc), de las deudas existentes. O la salida a una vivienda en un 15% más acorde a sus circunstancias personales, familiares y económicas (con condonación de deuda, ampliación fecha de salida...).

En un 32% de los casos dada la urgencia por la fecha del desahucio, la alta deuda de rentas de alquiler o las características familiares ha sido necesario el realojo por parte de la Administración Autonómica o Local. Y un 15% no ha sido posible la mediación por negación de una de las partes a mediar o renuncia a la mediación.



8. Fisher, R. y Ury, W. (1995) “Si...;de acuerdo!”. Editorial Norma.

## CONCLUSIONES

La mediación en arrendamientos de vivienda es un ámbito de resolución de conflictos en auge dada la situación económica y residencial en la que está inmersa España desde la crisis económica.

Desde las Administraciones dada esta situación se están impulsando los programas de mediación hipotecaria, pero es necesaria una intervención en el ámbito de alquiler como está realizando el Ayuntamiento de Zaragoza con resultados óptimos a través de la Oficina Municipal de Vivienda.

La mediación es el método alternativo de resolución de conflictos adecuado para este tipo de situaciones, con la intervención del profesional del trabajo social – mediador.

Las estrategias de mediación que se utilizan tienen como objetivo que las partes busquen alternativas para llegar a un acuerdo y evitar el procedimiento judicial, por lo que es importante que con la facilitación de las mediadoras las partes retomen la comunicación para evitar la escalada del conflicto, se traten los temas conflictivos, se planteen las necesidades e intereses de las partes y de qué manera se pueden llegar a acuerdos consensuados por ambas partes y viables.

Es imprescindible una coordinación más eficiente con Centros Municipales de servicios sociales, entidades sociales, Administraciones, etc, porque la detección de los casos en riesgo de pérdida de la vivienda es primordial, porque con una adecuada intervención social se afianzan aspectos de la vida de estas familias y se puede crear seguridad en mantener la vivienda. El tener tiempo suficiente para intervenir adecuadamente mejora el lograr alternativas y acuerdos óptimos y a largo plazo.

Para todo ello es necesaria la difusión por parte de las Administraciones de la mediación como método de resolución de conflictos para que la ciudadanía conozca esta opción alternativa al procedimiento judicial, donde los resultados son más satisfactorios, al ser las partes las que llegan a los acuerdos, y no una persona ajena. Esta difusión con carácter preventivo permitiría unos mejores resultados, al intervenir antes de que el conflicto se intensifique y cronifique.

Y al igual que la difusión es primordial el impulso por parte de la Administración de seguir desarrollando normativas para cubrir las situaciones de vulnerabilidad de las familias, con medidas de carácter económico que permita mantenerse en la vivienda, y aumentar los instrumentos de apoyo: jurídicos y económicos principalmente, para poder tener más alternativas en el proceso de mediación.

## BIBLIOGRAFIA

Bolaños, I., y Socías, C. (2013). Separando para volver a juntar: encuentros privados con las partes. En A. Ortega y Cobas, M. A. (coord.), *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario* (pp. 220-243). Madrid, España: Economist&Iurist, Difusión jurídica ed.

Consejo General de Trabajo Social “Valor añadido del Trabajo Social en Mediación”.

Fisher, R. y Ury, W. (1995) “Si...¡de acuerdo!. Editorial Norma.

Informe Oficina Municipal de Vivienda Zaragoza 2016.

Lima, A.I (2013) “Trabajo Social e intervención en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda” Intervención para evitar que la pobreza abra paso a la exclusión social. Consejo General de Trabajo Social. Herramientas e instrumentos del Trabajo Social nº3.

Moore, C. (1995) "El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos". Ed. Granica.

Redorta, J. (2005) "El poder y sus conflictos". Paidós plural.

Vinyamata, E. (2003) "Aprender mediación". Paidós Ibérica.

