

Trabajo Social y los Servicios Sociales: Dos elementos clave para el avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón

CARMEN MESA RAYA

DIPLOMADA EN TRABAJO SOCIAL

LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y DE LA SOCIOLOGÍA

JORGE GRACIA IBÁÑEZ

PROFESOR AUXILIAR CONVIDADO EN LA ESCOLA DE CRIMINOLOGIA
DE LA UNIVERSIDAD DE OPORTO (PORTUGAL)

PROFESOR UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA (UNIR)

DOCENTE DEL MASTER EN DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA
UNIVERSIDAD CARLOS III

ALBA M^a FERNÁNDEZ-CAMPO

TRABAJADORA SOCIAL

TIEBEL SOCIEDAD COOPERATIVA. SERVICIOS DE INSERCIÓN

Resumen: El trabajo que se presenta tiene su origen en la investigación social aplicada publicada en junio del 2020 titulada: “¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?”. Partiendo de la descripción de

las luces y las sombras del sistema de mediación familiar actual, se explica la importancia del trabajo social y de los servicios sociales para avanzar hacia un renovado sistema que fomente y promueva la mediación extrajudicial desde los servicios sociales, fortaleciendo así la dimensión preventiva de la intervención en los conflictos familiares y dotando a la mediación familiar de la posibilidad de ser ejercida como técnica puntual dentro de la intervención familiar o como una metodología o servicio específico que se despliega, dependiendo de cada caso, desde diferentes modelos teóricos.

En este contexto, cobra especial relevancia el trabajo social como disciplina y como profesión por su capacitación para el ejercicio no sólo de la mediación familiar sino de otras técnicas o metodologías de intervención familiar que se complementan con ella.

Palabras clave: mediación familiar, intervención familiar, trabajo social, servicios sociales, conflictividad familiar.

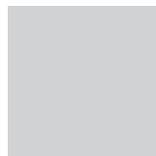
SOCIAL WORK AND SOCIAL SERVICES: Two key elements for developing the Family Mediation System in Aragon

Abstract: The work presented has its origin in applied social research published in June 2020 entitled: “How to implement a family mediation system in Aragon”. Starting from the description of the lights and shadows of the current family mediation system, it explains the significance of social work and social services in an effort to advance towards a renewed system that will encourage and promote extrajudicial mediation as generated by such services. By so doing, this will add weight to the preventive dimension of intervention in family conflicts. It will also enable family mediation to be exercised either as a specific technique within the sphere of family intervention or as a specific methodology or service that is deployed from different theoretical models, depending on each case.

In this context, social work as a discipline and as a profession is particularly relevant due to the training afforded not only to the practice of family mediation but also to other complementary techniques or methodologies of family intervention.

Key Words: family mediation, family intervention, social work, social services, family conflict.

Trabajo Social y los Servicios Sociales: Dos elementos clave para el avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón



Carmen
Mesa Raya

Jorge
Gracia Ibáñez

Alba M^a
Fernández-Campo

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415118

Recibido: 30/08/2020

Aceptado: 10/12/2020

El artículo que se presenta tiene su origen en una investigación social aplicada titulada: **¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?**. Esta investigación se elaboró desde el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón en colaboración con el Laboratorio de Sociología Jurídica de la Universidad de Zaragoza. El informe definitivo se publicó en junio del 2020 y el proyecto se financió a través de la convocatoria de subvenciones que la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón realizó en 2019 para promover proyectos de investigación en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial realizados por Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones. La convocatoria de subvenciones fue de concurrencia competitiva y el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón optó a la misma presentando un proyecto en octubre del 2018.

INTRODUCCIÓN

Este artículo se fundamenta en un trabajo de investigación previo realizado por las mismas personas que lo suscriben. Una investigación social titulada: **“¿Como implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?”**, liderada desde el Colegio

Profesional de Trabajo Social de Aragón en colaboración con el Laboratorio de Sociología Jurídica de la Universidad de Zaragoza. Se llevó a cabo desde el mes de diciembre de 2018 al mes de octubre de 2019. El informe de esta investigación se publicó en junio del 2020 y está disponible para su revisión y lectura en la página web del mencionado colegio profesional¹.

La investigación social tuvo como fin realizar una propuesta para avanzar en el diseño y desarrollo del Sistema de Mediación Familiar en Aragón (Mesa, Gracia, y Fernández, 2020, p.4). Con esta finalidad, y tras el pertinente trabajo de campo y análisis de la información recogida, se realiza una propuesta en la que se presentan las líneas básicas sobre las que en su caso, sería necesario incidir y para ello se elabora un protocolo de doce medidas o acciones específicas que la harían efectiva (Mesa, Gracia y Fernández, 2020, p.132-133).

La propuesta que realiza la investigación social aplicada plantea el avance del actual Sistema de Mediación Familiar en Aragón ampliando su espacio organizativo y funcional desde el Sistema Público de Servicios Sociales². En concreto, se propone la mediación familiar como una prestación social dentro del Servicio de Intervención Familiar, una prestación de servicio incluida en el catálogo de prestaciones sociales de los servicios sociales generales en Aragón³.

Tanto en la propuesta como en el propio informe de investigación, trabajo social y los servicios sociales emergen como dos elementos clave para el pretendido avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

Ahora, este nuevo trabajo se plantea como un espacio específico desde el que profundizar para dar respuesta a dos objetivos diferenciados de la investigación social de la que nace. Explicar

¹ <http://www.trabajosocialaragon.es/como-implementar-un-sistema-de-mediacion-familiar-investigacion.pdf>

Última fecha de consulta el 10/11/2020

² Como antecedente más inmediato a esta investigación social, en enero del 2019, Jose Luis Argudo Pérez y Francisco de Asís González Campo, publicaron un estudio titulado "*Estado y situación de la mediación en Aragón 2018*", que recoge una visión integral de la mediación en Aragón.

³ Tal y como se recoge en la Ley de Servicios Sociales de Aragón – Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón- el Sistema de Servicios Sociales se estructura en dos niveles: Servicios Sociales Generales y Servicios Sociales Especializados.

por qué estos dos elementos (trabajo social y servicios sociales) adquieren un lugar tan relevante en la propuesta que realiza la investigación y qué podrían aportar para ese deseable avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

El artículo se estructura en cuatro partes bien definidas. La primera o introducción, en la que nos encontramos, que pretende hacer una presentación del trabajo, su origen y sus objetivos. En la segunda, se aborda la metodología, donde se describe cómo se ha elaborado y qué técnicas se han utilizado. La tercera, los resultados, en la que se desarrolla el contenido del trabajo partiendo de un breve análisis de situación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón para pasar a explicar porqué el trabajo social y los servicios sociales podrían ser determinantes en su avance. Y finalmente, a modo de elementos para el debate, se recogen algunas de la que se consideran las más importantes aportaciones y contribuciones del trabajo social y los servicios sociales no sólo al avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, sino también a necesidades y demandas emergentes de otros ámbitos.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la elaboración de este trabajo es la que ya se utilizó para la investigación social de la que se nutre. En este caso, se ha revisado toda la información y documentación utilizada previamente, pero desde una perspectiva diferente.

Si la investigación social tenía como fin, como ya se ha señalado, la elaboración de una propuesta para avanzar en el diseño e implementación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, en este caso los objetivos son otros. Explicar y comprender por qué trabajo social y servicios sociales ocupan un lugar predominante en la propuesta y qué pueden aportar a la misma como valor añadido a la situación de partida en la que se encuentra el Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

Las técnicas utilizadas son fundamentalmente cualitativas, aunque también están presentes algunos elementos de análisis cuantitativo.

Empezando por estos últimos, en este trabajo se utilizan datos secundarios extraídos de las Memorias del Servicio de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón⁴.

La investigación primaria, no obstante, se centra en la aplicación de técnicas de investigación cualitativas: en concreto, los grupos de discusión y las entrevistas semiestructuradas. Para el análisis cualitativo, se realizaron dos grupos de discusión y cuatro entrevistas semiestructuradas, dos a personas expertas en la materia objeto de estudio y dos a personas que habían participado en procesos de mediación familiar.

Las personas integrantes de los grupos de discusión se seleccionaron siguiendo los criterios establecidos para esta técnica y en cada grupo participaron ocho personas. El anexo metodológico de la investigación da cuenta de todo ello (Mesa, Gracia y Fernández, 2020, p.139-146).

A lo largo del texto de este artículo aparecen fragmentos de los discursos de las participantes tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión con el fin de reforzar y validar el contenido. La entrevistas aparecen identificadas como E.P y los grupos de discusión como G.1 ó G.2. dependiendo del grupo de discusión en el que la persona participase.

Como es sabido, la metodología cualitativa se encuentra esencialmente orientada a la construcción de modelos comprensivos sobre lo que se estudia. El uso de metodología cualitativa, basada en el diálogo, busca “comprender realidades complejas” (Morse, 2003, p.833), y apareció especialmente oportuna a la hora de afrontar el tema objeto de estudio.

En este sentido, Finch (1986, p.229) consideraba el uso de técnicas cualitativas como un medio de especial eficacia en la evaluación de políticas sociales permitiendo además visiones críticas y alternativas de la realidad estudiada. Y de esta forma la autora señala como “(...) la adopción de epistemologías no positivistas en investigaciones orientadas políticamente – sobre todo en el sentido de análisis de la política social desarrollada en torno a un tema determinado y de la intención (más o menos modesta, más o menos realista) de influir en la misma – implica

⁴ <https://www.aragon.es/-/orientacion-y-mediacion-familiar>
Última fecha de consulta el 10/11/2020

una aproximación al tema en la que los científicos sociales proveen visiones alternativas de la realidad social. Posición que se puede argumentar como el rol más propio de la ciencia social en una sociedad democrática”. En otras palabras, como sugiere Calvo García (1995, p. 36), “La investigación sociojurídica⁵ no sólo debe ser consciente de que hunde sus pies en la realidad social – en el barro, incluso cuando sea necesario –; sino que además la producción científica va a volver sobre esa realidad y que, quizá, se deben dar los pasos necesarios para que de hecho repercute sobre la acción de los agentes en condiciones óptimas”.

RESULTADOS

LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN ARAGÓN: Luces y sombras

Antes de revisar el Sistema de Mediación Familiar en Aragón con el fin de partir de una aproximación sobre su estado de situación actual, debemos recordar que el conflicto relacional, objeto de intervención de la mediación familiar⁶, es inherente a la condición humana, al “ser social”. Y así lo reconocía uno de los participantes:

“...el conflicto, vamos a decir que uno de los axiomas del conflicto es que es inevitable y que va a aparecer en todos los ámbitos, desde el interpersonal, en lo familiar, en lo comunitario, lo social o intergeneracional y va a haber muchas diferencias.”
(G.1.4)

Los conflictos son una constante dentro de la historia del ser humano, en tanto que las personas somos portadoras de objetivos vitales, llegando a su consecución ya sea a través del cambio o la violencia (Calderón, 2009, p. 61).

⁵ Entendemos que tanto la investigación como este artículo enlazan con la denominada sociología jurídica en tanto que el objeto de estudio está vinculado en el proceso que va desde la elaboración de normas jurídicas a su aplicación e impacto en la sociedad.

⁶ El conflicto relacional que se genera en el interior de las familias, entre sus integrantes, o entre la familia como unidad social y otras instituciones sociales externas como el vecindario, la comunidad y / o los centros sanitarios, educativos o sociales es objeto de intervención social. Dentro de ella, pero no solo, la mediación familiar tiene un espacio propio.

El cambio y la evolución (social y familiar) es consenso y es conflicto. La cuestión es cómo respondemos a los conflictos, cómo intentamos resolverlos. A través del enfrentamiento o el modelo “ganar-perder” que es el que utiliza la opción judicial, o mediante el modelo “ganar-ganar” que es el que se plantea con la mediación (Alastruey, Fernández, López y Vall, 2016, p. 64).

A pesar de las ventajas de la mediación como método alternativo de resolución de los conflictos frente al proceso judicial (Alastruey, Fernández, López y Vall, 2016, p. 145) seguimos optando mayoritariamente por acudir a los juzgados para resolverlos.

Según Romero (2002), a pesar de ser una sociedad que aboga por la solidaridad, seguimos siendo una sociedad competitiva, agresiva y violenta, donde parece predominar la competición a la colaboración, y la confrontación al consenso y al acuerdo. En referencia a esto, un mediador comunitario participante en la investigación apunta:

“...porque tenemos una cultura muy litigiosa, especialmente en familia...es una sociedad que sigue siendo bastante violenta, es decir, nuestro tipo de relación es muy agresivo, o sea, incluso verbalmente es muy agresivo.” (G.1.2)

Es evidente que, a pesar del camino recorrido, la mediación familiar no termina de obtener los resultados esperados que nos permitan avanzar hacia un modelo de sociedad impregnada por la cultura de la paz, en la podamos gestionar nuestros conflictos familiar de modo alternativo al judicial.

En Aragón, desde el plano puramente jurídico, el actual Sistema de Mediación Familiar se construye sobre la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, en adelante LMFA.

Según María Rosa Gutiérrez Sanz (2012), la LMFA sigue una corriente de mediación alienada con la idea de considerar que la mediación familiar es una fórmula mediante la cual se trata de acabar con la disputa. Esta corriente, que mayoritariamente siguen los mediadores con una formación jurídica, sería la denominada “de resolución de problemas o de satisfacción”, centrada fundamentalmente en llegar a acuerdos. Aunque sobre este tema volveremos más adelante al plantear los modelos teóricos que sostienen la intervención de la mediación familiar; esta

valoración es muy importante en tanto que determina cómo y desde qué paradigma teórico se ha construido la mediación familiar en Aragón.

El actual Servicio de Mediación Familiar se define como un servicio social especializado⁷, organizado para realizar la atención a la ciudadanía en cuatro sedes ubicadas en las localidades de: Zaragoza, Huesca, Teruel y Alcañiz. Las horas de atención de las profesionales adscritas al servicio hacen un total de 39 horas semanales distribuidas del siguiente modo: en Zaragoza el 70% del horario total (27,3 horas); en Huesca el 10% del horario total (3,9 horas); en Teruel el 10% del horario total (3,9 horas); y en Alcañiz el 10% del horario total (3,9 horas)⁸. La valoración sobre este aspecto se refleja en el discurso de alguna de las personas participantes en la investigación como es el caso del Director del Experto Universitario en Mediación de la Universidad de Zaragoza:

“Son pocos profesionales, muchos tienen que trabajar en todo el territorio, en Zaragoza, en Huesca y en Teruel y tienen pocas horas de trabajo semanales como para eso.” (E.P.2)

La escasa cobertura territorial, además de su poca intensidad, son algunos de los puntos débiles del actual Servicio de Mediación Familiar de Aragón. Esto implica que las personas que quieren ser atendidas, tienen que residir en las localidades en las que están ubicados los puntos de atención o de lo contrario, deben desplazarse hasta el punto más cercano.

Aunque la titularidad del servicio es pública, dependiendo competencialmente de la Dirección General de Igualdad y Familias (Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón), su gestión es indirecta dependiendo del sistema de contratación pública⁹. Esta característica también

⁷ Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

⁸ Información obtenida del pliego de prescripciones técnicas que rige la contratación del Servicio de Mediación Familiar.

⁹ Hasta el 2016 era la propia Dirección General de Familia la que contrataba a los profesionales del Servicio. Desde el 1 de agosto de 2016 es ADCARA la que gestiona este servicio mediante un contrato de dos años, con posibilidad de dos prórrogas anuales.

representa un hándicap importante puesto que puede dificultar la continuidad de las profesionales prestadoras del servicio¹⁰.

El acceso puede realizarse por vía extrajudicial e intrajudicial. Es decir, a demanda o por derivación de otros dispositivos fundamentalmente sociales o a propuesta de instancias judiciales. No obstante, y tal y como muestran los datos de las memorias del servicio de mediación familiar, la vía extrajudicial es la que representa un mayor porcentaje de demandas¹¹.

El procedimiento¹² y tiempo de intervención viene definido por lo que se indica en la propia LMFA que estable un máximo de sesenta días desde la reunión inicial. El número de sesiones según consta en la memoria del Servicio de Orientación y Mediación Familiar (2019) oscila entre 4 y 8 sesiones por caso.

La mayoría de las mediaciones que se realizan en el servicio de mediación familiar son para atender conflictos familiares relacionados con separaciones o divorcios. Los datos¹³ se refuerzan con el discurso de una de las participantes, mediadora familiar, al plantear que esta característica hace que muchas personas creen que la mediación familiar es sólo para este tipo de conflictos:

“(...) esto hace que muchas personas creen que la mediación sólo es para los divorcios, y en un porcentaje altísimo, no sé deciros, un 80-85 por ciento de las familias que acuden para

¹⁰ Cada vez que la Administración tiene que contratar el servicio, el proceso de contratación puede terminar en la adjudicación del mismo a una entidad diferente a la que hasta ese momento lo prestaba y por tanto, la subrogación y continuidad de las profesionales es algo que también queda en cuestión en cada concurso.

¹¹ Si comparamos los datos de las Memorias del Servicio de Mediación de los años 2012-2018 vemos cómo el acceso por la vía extrajudicial siempre ha sido superior, oscilando entre el 80% y el 90% del total. Un porcentaje que se repite para el 2019, última memoria del servicio de mediación familiar puesto que para ese año las familias atendidas como mediación familiar intrajudicial fueron 24 y como mediación extrajudicial, 407.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

¹² El concepto de procedimiento, al que nos iremos refiriendo es el que marca la propia LMFA en sus arts. del 12-19 en los que se identifican las fases. Iniciando con la reunión inicial y terminando con el acta en la que se recogen los acuerdos.

¹³ Según los datos de las Memorias del Servicio de Mediación de los años 2012-2019 el porcentaje de este tipo de conflictos oscila entre el 76% y el 95% del total.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

mediación al servicio es cuando se están divorciando o cuando ya se han divorciado y alguna medida ya no les sirve, bueno todo en torno a la separación y el divorcio.” (G.1.7)

Finalmente y sin entrar en mayores pormenores, que pueden ser ampliados con la lectura de la investigación, llama la atención la escasa demanda que tiene el Servicio de Mediación Familiar, evolucionando de los 443 casos atendidos en 2012 a los 748 en 2019. Además, si nos atenemos a los casos derivados desde el ámbito judicial la evolución, en contra de lo deseado, ha ido decreciendo hasta representar tan solo el 6,4% del total de casos atendidos en 2019.

Toda esta información además de hacernos reflexionar sobre la mediación familiar como método alternativo de resolución de conflictos, nos lleva a constatar la evidencia de un Sistema de Mediación Familiar todavía muy frágil, con poca cobertura territorial, de difícil acceso, centrado en los conflictos familiares generados en los procesos de separaciones y divorcios, con una evolución poco satisfactoria y que se desarrolla bajo el paradigma teórico centrado en llegar a acuerdos.

Este escenario choca con el actual planteamiento de promoción de la Mediación como método alternativo a la vía judicial para la resolución de los conflictos¹⁴.

Si importante es la arquitectura jurídica y la organización de los servicios desde los que se presta la mediación familiar, no lo es menos el modelo teórico desde el que se construye el Sistema de Mediación Familiar.

En el análisis de los discursos se evidenciaron diferentes posiciones en torno a la concepción de la mediación familiar. De una parte, apareció el discurso que confundía la mediación familiar con la intervención familiar, equiparando así una parte con el todo. De otra, el que hablaba de la utilización de técnicas

¹⁴ La Unión Europea ha planteado la necesidad de dar un nuevo impulso al fomento de la mediación considerando que el grado de cumplimiento de los objetivos de la directiva de 2008/52/CE resultaba claramente insuficiente. Al encuentro de un nuevo impulso a la mediación en el marco de los países miembros, incluido España, podemos observar una serie de iniciativas de reforma entre las que resulta de especial interés analítico el Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación aprobado por el Consejo de Ministros el 11 de enero de 2019.

de mediación durante la intervención familiar¹⁵ y finalmente, el que identificaba específicamente la mediación familiar, diferenciándola de otras técnicas de intervención familiar¹⁶. Sobre este último, sobre la mediación familiar específica, es sobre el que vamos a centrar ahora nuestra mirada.

Para ello, nos será de utilidad partir de la definición que nos dio un profesor de la Universidad de Zaragoza experto en mediación, participante en el estudio:

“Bueno, la mediación puede entenderse básicamente de dos modos: una, una forma de negociación para llegar a acuerdos, asistido por un tercero, o bien una visión más transformativa en la que se entiende que ayudas a cambiar un poco lo que son las relaciones personales, las relaciones interpersonales y a mejorar la comunicación o incluso a la posibilidad de superar un conflicto o llegar a la raíz de un conflicto para poder solucionarlo. ¿De acuerdo? Entonces esos son dos visiones, que una es mucho más práctica y más operativa en el sentido de profesional, es decir, simplemente ponemos una tirita, solucionamos esta cuestión concreta, este conflicto concreto, aunque no entramos en el río subterráneo, es decir, el origen del conflicto, etc. y otra que simplemente es la que siempre defendemos, que lo que es mediación familiar, es una visión siempre más facilitadora en el sentido de que tiene que trabajar ya en prevención de conflictos, no solamente en la gestión de los mismos sino en la prevención y que el objetivo no es necesariamente obligatoriamente llegar a acuerdos sino mejorar la relación entre las partes que están en conflicto, de las personas que están en conflicto.” (E.P.2)

¹⁵ Dentro de una intervención familiar concreta, pongamos por caso los conflictos relacionales entre padres e hijos, puede utilizarse para cuestiones concretas la mediación familiar. Por ejemplo, en una familia en la que los conflictos relaciones entre padres e hijos e hijas adolescentes es complicada se puede mediar para llegar a acuerdos concretos sobre temas como horarios de salidas, asunción de tareas o responsabilidades domésticas etc. Pero ese ámbito no constituye el todo de la intervención que puede ser abordada para otros aspectos de esa relación con otras técnicas de intervención familiar.

¹⁶ La intervención familiar puede incluir diferentes técnicas (que en algunos casos se pueden configurar también como servicios en sí mismos) que pueden ser utilizadas de modo complementario, alternativo o único. Algunas de ellas son: la información y orientación familiar, la intervención educativa, psicológica y/ o social, la intervención grupal con familias vinculadas a una situación similar, la mediación familiar, la terapia familiar.

A partir de esta definición, que es compartida por buena parte de las personas participantes en la investigación, la mediación familiar se puede identificar con un procedimiento muy estructurado (con un diseño previo muy definido en sus fases tal y como lo hace la LMFA) o con un proceso de cambio que requiere de más tiempo, más flexibilidad y mayor adaptación al momento y a las necesidades y características de cada caso. En este sentido, uno de los mediadores participantes en uno de los grupos de discusión, apunta:

“...es que yo creo que desde la moda de la mediación de repente se ha cogido, pero más como un procedimiento, no como decías tu como un proceso. Es que para mí la mediación es un proceso, un proceso de cambio, de transformación, yo soy partidario del modelo transformativo sobre todo en los conflictos” (G.1.4)

Si realmente el objetivo de la mediación familiar es transformar las relaciones y abrir canales de comunicación entre las partes, la mediación familiar tiene que abordarse desde una perspectiva de proceso de cambio y fortalecimiento de las partes implicadas para que sean parte activa de esa evolución. Si la mediación familiar se aborda desde un objetivo muy centrado en la consecución de acuerdos es muy probable que el resultado tenga muy poca consistencia y estemos desvirtuando la verdadera (y deseable) esencia de la mediación familiar.

La evidencia basada en la experiencia de las y los profesionales señala que la mediación familiar desarrollada como un procedimiento muy estructurado o rígido no favorece la detección de situaciones que traspasan la necesidad de llegar a acuerdos en un momento concreto. Y sobre todo, no favorece que afloren todas las variantes y aristas que sostienen el síntoma que es el conflicto familiar. Las familias, sobre todo las parejas en procesos de ruptura, acuden a mediación familiar como una forma rápida de llegar a acuerdos pero en realidad no están resolviendo sus conflictos, lo que puede llevarlos a reforzar sus confrontaciones y judicializar sus controversias. En esta línea, uno de los participantes decía:

“Como dices tú, se ha centrado todo en divorcios y todas las familias que han venido divorciadas echan pestes del servicio de mediación. Tal cual. Tal cual no por el servicio en sí, sino por el proceso que se hace. Nosotros lo vemos, se ha generado un

proceso de mediación breve a demanda de la familia, por arreglar el tema del divorcio, pero seis meses más tarde se remueven cositas en el interior de cada persona y empezamos una vía judicial salvaje y lo primero que culpabilizan es a todo el proceso mediador.” (G.1.3)

Otra de las diferencias entre la mediación familiar desarrollada como un procedimiento o como un proceso, es que como procedimiento no es posible trabajar todo lo que se debería trabajar con la familia, sobre todo en situaciones de rupturas de parejas con hijos e hijas. Una de las mediadoras del Servicio de Orientación y Mediación familiar advertía:

“Que el objeto de la mediación que es, con los casos estos de divorcio, trabajar la parte de la parentalidad compartida, no se trabaja, no se trabaja siempre...” (G.1.7)

Esta diferenciación nos hace plantearnos cuál sería el modelo teórico para una práctica adecuada de la mediación familiar, teniendo en cuenta que el objetivo de la mediación familiar es, además de llegar a acuerdos, restablecer las posibilidades de comunicación y en su caso, las relaciones familiares, así como proporcionar las herramientas necesarias para que las personas puedan gestionar adecuadamente posibles conflictos futuros. La mediación familiar como procedimiento está muy centrada en la consecución de acuerdos por lo que posiblemente, cuando surja otro motivo de conflicto, necesiten de otra mediación o inicien un (nuevo) procedimiento judicial (García-Longoria y Sánchez, 2004).

Continuando con este análisis entre la mediación entendida como proceso o como procedimiento, es importante señalar que alguna de las personas participantes estableció una relación directa entre la mediación familiar como procedimiento y el modelo denominado de Harvard¹⁷, más centrado en llegar a acuerdos y más asociado a profesionales que provienen de la rama jurídica. Mientras que la mediación familiar entendida y aplicada como proceso se nutre de otros modelos como el transformativo o el circular-narrativo, más asociados a profesionales de las ciencias sociales. Rondón y Munuera (2009) ya subrayaban esta diferenciación del uso de modelos en función de la formación de origen de las personas mediadoras familiares.

¹⁷ Tal y como hemos indicado anteriormente, LMFA construye la mediación familiar como un procedimiento (modelo Harvard).

Los rasgos fundamentales y las principales aportaciones de estos modelos (teórico-prácticos) para pensar, diseñar y desarrollar la mediación familiar, aparecen recogidos en el siguiente cuadro extraído de Rondón y Munuera (2009).

Principales aportes de los modelos más empleados en mediación

Modelos Proceso	Harvard (Fisher y Ury)	Transformativo (Bush y Folger)	Circular narrativo (Sara Cobb)
Definición del conflicto	Relacionan el desacuerdo con la satisfacción de necesidades e intereses	“Definen el conflicto como la relación entre las partes”	No se habla de conflicto en este modelo.
	Cuando se define el conflicto, se diferencian las posiciones porque detrás de ellas hay necesidades, intereses y valores entre las partes	Se concibe como una oportunidad de crecimiento moral	El desacuerdo entre las partes tiene su origen en las historias o antecedentes conflictivos Se centra en transformar estas historias para construir una historia alternativa
Método	El mediador es un negociador que pone el énfasis en la negociación, manejando intereses, personas, opciones y criterios	Los principios que rigen el método son: Revalorización Reconocimiento	El proceso metodológico sigue cuatro fases para llegar a un acuerdo. Su concepto base es la legitimación.
El fin es llegar a...	Acuerdo	Transformación	Historia Alternativa

Fuente: Rondón y Munuera (2009).

Vistas las luces y sombras del actual Sistema de Mediación Familiar en Aragón, en el punto siguiente abordaremos el porqué el Trabajo Social y los Servicios Sociales podrían ser dos elementos claves en el avance de un nuevo o revisado modelo de Mediación Familiar en Aragón.

TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES: Su importancia en el avance de un (nuevo) Sistema de Mediación Familiar en Aragón

La necesidad de promover y fomentar la mediación, en este caso concreto la familiar, nos lleva de la mano a explorar la denominada mediación extrajudicial, diferenciándola de la mediación

intrajudicial cuando para la resolución del conflicto ya se ha acudido al juzgado (independientemente de que el proceso judicial se inicie o no).

Y es en este espacio donde trabajo social y servicios sociales cobran una gran relevancia.

La conflictividad familiar ha sido y es objeto y ámbito de intervención del Sistema de Servicios Sociales¹⁸. Basta revisar el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria, publicado en 1988 por el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Social (Gutiérrez Resa, 1993), en el que se establecía que la (entonces denominada) “prestación básica de apoyo a la unidad de convivencia” tenía, entre otras funciones, la intervención familiar ante situaciones de crisis familiar causadas por dificultades en la relación y convivencia entre todos o algunos de los miembros de la familia.

En la actualidad, la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales en Aragón, diferencia dos niveles funcionales; los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados¹⁹. Dentro de los primeros, y según se establece en el Catálogo de prestaciones sociales del Sistema de Servicios Sociales en nuestra CCAA, encontramos el denominado Servicio de Intervención Familiar como una prestación de servicio de los servicios sociales generales que se define como:

“Un conjunto de atenciones dirigidas a favorecer la convivencia y la integración social, fomentando la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta, tanto en lo relativo a las capacidades personales como las relacionadas con situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad de cualquier miembro de la unidad familiar. Aporta una intervención técnica dirigida a orientar, asesorar y dar apoyo a la unidad de convivencia o a alguno de sus miembros.”

¹⁸ En Aragón, para entender la organización y funcionamiento del Sistema es preciso acudir a la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y a sus normas de desarrollo.

¹⁹ Para aclarar la diferencia entre servicios sociales generales y servicios sociales especializados, interesa acudir al capítulo II del Título II de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales relativo a la estructura funcional del Sistema. No obstante, decir que los Servicios Sociales Generales son competencia de las entidades locales con competencia en materia de Servicios Sociales. Es decir, todas las comarcas y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes.

Este servicio (intervención familiar) da respuesta a la necesidad social de una convivencia adecuada²⁰ y no cabe duda que es heredero directo de aquella prestación básica de apoyo a la unidad convivencial del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales diseñado para establecer cierta homogeneidad en las prestaciones de Servicios Sociales en todo el territorio y subsanar así la carencia de una Ley de bases o Ley marco en esta materia²¹.

Con esta misma intención de homogeneizar y a la par avanzar en la definición y contenido del Sistema de Servicios Sociales en todo el territorio nacional, el 16 de enero de 2013, el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, aprueba el Catálogo de referencia de Servicios Sociales²². Un acuerdo en el que participaron todas las CCAAS y que establece las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, diferenciando entre prestaciones de servicio y prestaciones económicas. Dentro de las primeras, aparece el servicio de intervención y apoyo a familias definido como:

“el conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a facilitar la convivencia y la integración social de las familias abordando situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar, facilitándose habilidades básicas, de mediación y de conducta a los miembros de la familia o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de autonomía, manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros.”

Dentro de la definición de este servicio de intervención y apoyo familiar aparecen a su vez, en el mencionado Catálogo de referencia de Servicios Sociales, los siguientes sub-servicios: la información y orientación sociofamiliar, la mediación familiar, los puntos de encuentro y la orientación socioeducativa de menores.

²⁰ El concepto de necesidad social y las necesidades a las que da respuesta el Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón, aparecen definidas en el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

²¹ La demanda de una Ley de Bases o Ley Marco en Servicios Sociales ha sido y es una demanda constante de la profesión de Trabajo Social

²² <https://www.msbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/CatalogoReferenciaSs.htm>

Es decir, la mediación familiar aparece como un servicio dentro del Servicio de Intervención y Apoyo a las Familias que además, incorpora en su definición, en contraste con la definición que Aragón establece para el Servicio de Intervención Familiar, la mediación familiar.

Atendiendo a esta propuesta posibilista de fomentar la mediación familiar desde la mediación extrajudicial y de la mano del Sistema de Servicios Sociales, se podrían subsanar los déficit detectados en el actual sistema de mediación familiar en Aragón y posiblemente, atendiendo a los datos, se obtendrían mejores resultados puesto que sería posible abordar los conflictos familiares mucho antes de que estos llegasen al juzgado.

Los datos nos muestran cómo el número de acuerdos alcanzados en las mediaciones realizadas en la vía intrajudicial está siempre por debajo del 20% llegando incluso al 8% en el 2016. Por el contrario, las mediaciones resueltas por vía extrajudicial superan el 50% a excepción del 2013 que disminuyó a un 42%²³.

Esta diferencia porcentual constata que la mediación familiar tiene mayor probabilidad de éxito, entendido éste con el resultado de llegar o no a acuerdos²⁴, si se realiza en un momento previo a la vía judicial.

Además, si analizamos los condicionantes necesarios para propiciar un resultado exitoso de la mediación familiar, veremos que estos son más factibles de asegurar desde el Sistema de Servicios Sociales que desde las instancias judiciales. Además de la voluntariedad, motivación, compromiso de las partes y madurez emocional, definidos también como características propias de la mediación, el análisis del discurso permitió identificar otros condicionantes necesarios para garantizar el éxito de la intervención familiar mediante mediación familiar. La necesidad de realizar un diagnóstico previo del conflicto familiar y utilizar la mediación familiar en el momento adecuado para el caso concreto son dos de los condicionantes que alcanzaron un mayor acuerdo entre las personas participantes en la investigación.

²³ Extraídos de las memorias del Servicio de Mediación Familiar entre los años 2012-2019.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

²⁴ Esta es la variable que se utiliza en las Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

Respecto al primero, a la necesidad de un diagnóstico previo del conflicto familiar, del análisis de los discursos emerge la convicción de que, dada la complejidad actual de los conflictos familiares, la mediación familiar no puede constituirse como la única técnica de intervención familiar, puesto que no sirve para dar respuesta a todos los conflictos y demandas familiares²⁵. Así lo expresaba algunas de las participantes:

“Pero a lo mejor ahí hay que aceptar otro tipo de herramientas ¿sabes? La mediación no es lo único. Hay muchas herramientas y muchas formas de entender a las personas en la gestión de sus conflictos, no va a ser la mediación aquí el todo.” (G.1.7)

“Tendría que haber una buena criba, quiero decir, que estuviera muy claro que casos pueden entrar y que casos no, es como un servicio abierto ¿no? Y ahí ¿cómo vais a decir no?” (G.1.2.) (se está refiriendo al actual servicio de mediación familiar).

Respecto al momento idóneo para hacer mediación familiar, se constató que lo importante es que sean las partes las que lo vean porque a veces, aunque se valora un conflicto familiar como mediable por parte de la persona responsable de la mediación, si las partes no lo ven es mejor esperar. En este sentido, la proximidad del servicio de mediación familiar, su accesibilidad, permite ser más flexible y adaptarse mejor al momento apropiado.

Otra dimensión del momento apropiado es la relativa a la derivación. En ocasiones, se deriva a mediación familiar cuando el conflicto está muy deteriorado y obviamente, esta circunstancia no propicia el ambiente más adecuado para hacer mediación. Así lo expresaba una de las participantes:

“Muchas veces nos derivan los casos cuando ya el índice de tensión es tan elevado que bueno...” (G.1.8)

Junto a esta idea de promover la mediación familiar extrajudicial desde los servicios sociales generales en el marco del servicio de intervención familiar, encontramos otra muy vinculada a la intervención social y al profesional de trabajo social. El trabajo

²⁵ Además de la clasificación de las técnicas o metodologías de intervención familiar, Fernández y Ponce de León (2012, p.263) realizan otra clasificación atendiendo al momento del proceso de intervención en el que son utilizadas y agrupan las técnicas fundamentales del Trabajo Social con familias en tres categorías: técnicas de diagnóstico, técnicas de intervención y técnicas de evaluación, siendo en las de intervención entre las que se encuentra la mediación.

social cobra especial relevancia puesto que la conexión y complicidad entre Trabajo Social y Mediación ha sido una constante que hunde sus raíces en el nacimiento de la propia disciplina.

Desde sus orígenes hasta la actualidad, el Trabajo Social tiene entre sus funciones, la función mediadora para la resolución de los conflictos relacionales y convivenciales. Conflictos que surgen en la interacción de los individuos entre sí y entre estos y su entorno familiar y social.

Siguiendo a García-Longoria, M^a P. (2013, p.69-81) *“El trabajo social ha desarrollado la actividad mediadora a lo largo de su historia.*

Tal es así que, en el Libro Blanco de la titulación de Trabajo Social (2004) presentado como fundamento de los títulos de Grado en el Espacio Europeo de Educación Superior, se indica entre las funciones del Trabajo Social que *“el trabajador-a social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo”*. En el mismo documento se señala como una competencia específica a adquirir por las y los trabajadores sociales (competencia nº 11) la de *“utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa del conflicto”*.

A esta evidente vinculación entre Trabajo Social y Mediación hay que añadir el conocimiento y experiencia que el Trabajo Social tiene en el ámbito de la intervención social familiar y que se concretó en el denominado trabajo social familiar.

ELEMENTOS PARA EL DEBATE

De todo lo expuesto se deduce la relevancia que adquieren tanto el Trabajo Social como los Servicios Sociales en el diseño e implementación de un “revisado” Sistema de Mediación Familiar en Aragón como dos elementos clave para la propuesta que se hace en la investigación social aplicada sobre la que se basa este artículo: promover e impulsar la mediación familiar desde su vertiente extrajudicial, en el marco de los Servicios Sociales Generales y articulada en el servicio de intervención familiar, que es una de las prestaciones de servicio del Catálogo de prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón.

Esta propuesta contempla diferentes ventajas y beneficios que, a modo de valor añadido al actual estado de situación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, generaría impactos positivos en diversas áreas, pero sobre todo, implicaría una mejora en la prestación de servicios relacionados con el conflicto familiar para toda la ciudadanía aragonesa.

De una parte, y dado que el servicio de intervención familiar desde el que se articularía la mediación familiar, se presta en los centros de servicios sociales, la cercanía y accesibilidad territorial quedaría garantizada. Los centros de servicios sociales son las estructuras básicas del Sistema de Servicios Sociales y se encuentran ubicados en todas las entidades locales de más de 20.000 habitantes y Zaragoza capital cuenta con 16 centros²⁶.

Teniendo en cuenta las funciones de estos centros²⁷, no sólo se podría realizar una atención a los conflictos familiares cuando estos emergen, sino desarrollar estrategias de prevención y promoción de una cultura de la paz y la no violencia.

Respecto a la intervención en situaciones familiares conflictivas, se posibilitaría realizar un diagnóstico previo de situación y valorar, por profesionales capacitados para ello²⁸, qué técnica de intervención familiar es la más adecuada para cada caso en concreto, contemplando la posibilidad de utilizar de modo complementario varias.

La mediación familiar podría utilizarse como una técnica puntual, dentro de un proceso de intervención familiar global²⁹, o como un servicio específico en el que, dependiendo del caso, se podría desarrollar como un procedimiento (para

²⁶ Ver Decreto 55/2017, de 11 de abril del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

²⁷ Ver Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.

²⁸ El / la trabajadora social es el profesional de referencia del Sistema de Servicios Sociales pero junto a este perfil profesional, desde los centros de servicios sociales, intervienen otros perfiles profesionales (educadores-as; psicólogos-as) con formación y capacitación para la intervención familiar.

²⁹ Como por ejemplo en casos de intervención familiar educativa en los que para un aspecto concreto, como tema de horarios o tiempos de juegos, se puede hacer uso de la mediación familiar entre los tutores-padres y los menores.

llegar a acuerdos concretos) o como un proceso (para generar transformación en las dinámicas familiares)³⁰.

Se podrían abordar situaciones familiares conflictivas que requieren de intervención familiar mediante mediación familiar que no requieren ser refrendadas en vía judicial como los relacionados con la organización de tiempos de cuidados para personas dependientes y lógicamente, se podría abordar la situación-problema en una fase previa al ámbito judicial, generando una cultura comunitaria que permitiera a los agentes comunitarios que realizan la detección del conflicto familiar derivar mucho antes.

La disponibilidad de servicios de intervención familiar globales en los que se combinaran diferentes prestaciones o sub-servicios como la orientación familiar, la intervención familiar social, la educativa, la terapia familiar y la mediación familiar, pudiendo además abordarse desde el nivel individual, familiar y comunitario, posibilitaría la prevención y la detección de la violencia intrafamiliar en su diferentes modalidades.

Además, para los servicios sociales y sus profesionales supondría el paso de un modelo de gestión prestacional, estigmatizado y estigmatizante, a un modelo de intervención más vinculado a la dimensión relacional de la exclusión social y destinado a toda la población³¹.

Para el ámbito judicial implicaría una reducción de un número importante de litigios familiares y de enconamiento de los mismos sin solución efectiva de los conflictos familiares.

Así, la mediación familiar extrajudicial e intrajudicial deben ir de la mano, sus espacios de acción no son excluyentes sino complementarios. El crecimiento y desarrollo de un Sistema de Mediación Familiar en Aragón pasa por avanzar hacia una mediación preventiva, transformadora y reflexiva que permita abordar los conflictos familiares de un modo más integral en el que se permita la especificidad de cada caso.

Y en este objetivo, el trabajo social como profesión y disciplina, y los Servicios Sociales como Sistema tienen mucho que decir y mucho por hacer.

³⁰ Dependiendo del modelo teórico sobre el que se desarrolle la mediación familiar.

³¹ Esta es una demanda constante de los y las profesionales de los Servicios Sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Alastruey, R., Fernández Alaya, R., López Ortega, F. J. y Vall Rius, A. (2016). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*. Consejo General del Poder Judicial. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgjpj/es/ Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/> (Consultado el 20 de septiembre de 2019).
- Argudo, J. L. y De Asís, F. (2019). Estado y situación de la mediación en Aragón. [Zaragoza]: Comuniter.
- Calderón, P. (2009) Teoría de Conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflicto*, n. 2, v.2, pp. 60-81.
- Calvo Estaun, L., Dantart Usón, C., y Espada Giner, S. (14 de septiembre de 2019). *Las 3R de la Mediación Familiar: Reparar, Reparar y Reciclar relaciones familiares. Programa de Orientación y Mediación (Guía)*. Obtenido de Gobierno de Aragón: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7214-8507-e5ceb323edc9
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales* Disponible en: <http://www.fsc.ccoo.es/afc31f57ce3ec5776b8fde44c227935c000050.pdf> (Consultado el 04/08/2019).
- Fernández García, T., Ponce de León Romero, L. (2012). *Trabajo social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Finch, J., (1986), *Research and Policy: the Uses of Qualitative Methods in Social and Educational Research*. Lewes, East Sussex: The Falmer Press.
- García-Longoria, M. P., & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* (4), pp. 261-268.
- García-Longoria, M. P. (2013). La Formación en Mediación y el Trabajo Social. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, Vol. XXX (101); pp. 69-81.
- GEMME- Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (2019). *Anteproyecto de Ley de Impulso a la Mediación. Propuestas GEMME España*.

- Disponible en: <https://mediacionesjusticia.com/2019/02/20/propuestas-de-gemme-espana-al-anteproyecto-de-ley-de-impulso-de-la-mediacion/>, (Consultado 22/08/2019).
- Gobierno de Aragón (2019). *Programa de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias. Memoria Anual Ejercicio 2019*. Disponible en: <https://www.aragon.es/documents/20127/16716525/Memoria+Anual+Ejercicio+2018.pdf/7bdb7500-03da-8f32-f491-4c684e931569?t=1570189851886> (Consultado 10/11/2020).
- Gutiérrez Resa, A. (2001) “El plan concertado de prestaciones básicas de sociales de servicios sociales en España. (Once años del Plan Concertado)”. *Revista investigación social*, Zaragoza: 93(01), pp. 89-130.
- Gutiérrez Sanz, M. R. (2012). *La mediación familiar y su reflejo en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*. Zaragoza: Justicia de Aragón.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro Blanco*. Título de Grado en Trabajo Social. Madrid: ANECA.
- Mesa, C., Gracia, J. Fernández, A. (2020). *¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?*. [Zaragoza]: Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.
- Morse, J. M. (2003), A review committee’s guide for evaluating qualitative proposals. *Qualitative Health Research*. 13(6), pp. 833–851.
- Romero, F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres: el papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* (40), 31-54.
- Rondón, L. M. y Munuera, M. P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social* (Universidad de Colombia), (11), pp. 25-41.