



**TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y
RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

Título:

**“LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN
SERVICIOS SOCIALES. PROYECTO
MERCFASS PARA EL AYUNTAMIENTO
DE SEGOVIA”**

Autora: D^a Fátima Barbao Miguelsanz

Tutora: M^a Aránzazu Moretón Toquero

FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID. SEGOVIA

CURSO ACADÉMICO 2015 – 2016

FECHA DE ENTREGA: Septiembre de 2016

**LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS SERVICIOS SOCIALES.
PROYECTO MERCFASS PARA EL AYUNTAMIENTO DE
SEGOVIA.**

ÍNDICE.

Resumen y palabras clave.	Pág. 6
(Abstract & keywords).	Pág. 6
Introducción.	Pág. 7
Capítulo 1. La Mediación como disciplina social. Mediación en el ámbito familiar.	Pág. 10
1. Conceptualización de la Mediación.	Pág. 11
1.1. Algunos apuntes históricos sobre la implantación de la Mediación.	Pág. 11
1.2. Noción de Mediación y Mediación Familiar.	Pág. 16
1.3. El conflicto en el contexto de la familia.	Pág. 24
2. Contextualización de la familia actual.	Pág. 28
3. Mediación, Trabajo Social y Familia. La Mediación Familiar en la Administración Pública.	Pág. 33
3.1. La Mediación Familiar como servicio de la Administración Pública.	Pág. 33
3.2. Mediación Familiar e intervención psicosocial.	Pág. 42
4. Aportaciones del Trabajo Social a la Mediación. La necesidad de implantar la Mediación Familiar en el Sistema Público de Atención Social Primaria.	Pág. 45

5. Relaciones legales: de Europa a España; legislación social y Mediación; y relación entre la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León y la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.	Pág. 50
5.1. Legislación social y Mediación.	Pág.51
5.2. Relación entre la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León y la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.	Pág. 53
Capítulo 2. Proyecto de intervención social desde la Mediación. Programa MERCFaSS (Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales) para implantar en el Ayuntamiento de Segovia.	Pág. 74
1. Estado del objeto en cuestión.	Pág. 79
2. Identificación del programa.	Pág. 86
3. Estudio-diagnóstico	Pág. 90
4. Planteamiento de Mediación.	Pág. 97
5. Proceso de ejecución.	Pág. 102
6. Evaluación del programa.	Pág. 109
Conclusión.	Pág. 114
I. Conclusiones generales.	Pág. 114
II. Aportaciones del Trabajo Social y de los Servicios Sociales a la Mediación Familiar.	Pág. 115
III. Retos.	Pág. 117

Bibliografía. Pág. 119

Anexos. Pág. 123

I. Webs consultadas. Pág. 123

II. Legislación. Pág. 125

Agradecimientos. Pág. 126

RESUMEN.

La Mediación Familiar acerca a la institución más antigua, la familia, un método alternativo para solucionar los conflictos que en ella se cran. El presente trabajo, además, pretende integrar esta disciplina, la disciplina del futuro, del cambio, de la paz, en los Servicio Sociales Básicos. El programa MERCFaSS (Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familias en Servicios Sociales) será el encargado de aproximar esa idea a la realidad en el entrono de la capital segoviana.

Abstract.

Family Mediation is strongly linked to the oldest institution, the family, it is an alternative method to resolve conflicts that occur between members of a family. This project also aims to integrate this discipline, the discipline of the future, of change and peace, in the Basic Social Services. The MERCFaSS program (Extrajudicial Mediation and Conflict Resolution in Family Social Services) will be in charge of bringing this idea to the reality of the environment of the capital of Segovia.

PALABRAS CLAVE.

Mediación, Mediación Familiar, familia, conflicto, Servicios Sociales, Atención Social Primaria, Trabajo Social.

Keywords.

Mediation, Family Mediation, family, conflict, Social Services, Primary Social Care, Social Work.

INTRODUCCIÓN.

La familia es la persona o conjunto de personas que en este ámbito son capaces de satisfacer sus necesidades y las del resto de miembros que la componen, a pesar de las discordias que puedan surgir, conflictos inevitables e inherentes a todo tipo de relaciones, especialmente a las familiares, ya que es el entorno en el que más se comparte y del que más se espera por parte de las personas que lo forman. En este sentido, cuando algunos de esos componentes se ven inmersos en un conflicto familiar, sus necesidades y las del resto quedan insatisfechas, y el bienestar social se reduce considerablemente.

En ocasiones el disenso se agrava y las partes llegan a judicializar el conflicto, solucionándolo mediante una sentencia dictada por un tercero que toma las decisiones por ellos. El acercamiento de las disputas familiares hacia un tribunal puede hacer peligrar la futura relación, no solo de los afectados, sino de la familiar en sí, pero hay en ocasiones en las ciertos asuntos no pueden dialogarse, en las que la legislación no da opción, no hay disponibilidad de la materia, entonces un juez deberá enriendar el caso.

En este contexto la Mediación se revela como mecanismo de solución de controversias familiares donde las personas pueden reflexionar y elegir lo que necesitan para continuar una relación o al menos para solventar el conflicto en el que se han adentrado. Concretamente, considerando la familia como un sistema básico para dichas personas, las alternativas a la vía judicial son varias, enfatizando la que actúa de una manera precisa y dando la importancia que ésta tiene en el desarrollo personal de los miembros de la institución, la Mediación Familiar.

La Mediación Familiar no tiene mucho recorrido en España, de hecho hay en regiones en las que su legislación es un tema hipotético, ciudades en las que el conocimiento de su existencia es, valga la redundancia, inexistente, y villas en las que el uso del razonamiento y del diálogo no pueden llevarse a cabo, por ello hay que comenzar a investigar los campos en los que esta disciplina puede hacerse efectiva y aparecer en la vida real de la sociedad, de cada comunidad, y por supuesto de las familias. Nace de esta situación actual la idea de complementar los servicios privados de

Mediación Familiar con un Servicio de carácter público enmarcado en los Servicios Sociales de Base para dar a conocer la alternativa.

La elección de los Servicios Sociales de Base de un Ayuntamiento como marco para desenvolver esta idea proviene primeramente del hecho de que la Mediación Familiar, en muchas de las Comunidades Autónomas, como ocurre en Castilla y León, se encuentra adentrada en el ámbito de actuación de los Servicios Sociales, que a pesar de no venir incorporada, como se verá en el desarrollo del presente trabajo, en el Catálogo de Servicios Sociales en sí, sí que alude la legislación una cierta conexión. Por otro lado la concreción de llevarlo a cabo en un Ayuntamiento, como es el Ayuntamiento de Segovia, es consideración del desconocimiento mismo que tiene la población de las ciudades pequeñas sobre este tipo de procedimientos, y que por observación propia se puede conocer. También es cierto, que la estancia durante las prácticas del Grado de Trabajo Social en los Servicios Sociales de Base, concretamente en Atención Social Primaria, ha sido una causa contundente para encasillarlo en esta institución, y es que la experiencia hace a la persona un poco más sabia o más consciente de la realidad, y cuando hay un gran número de usuarios demandantes de ayuda ante sus conflictos familiares, la respuesta sólo puede ser la de conceder a la sociedad lo que en esos momentos necesita, profesionales especializados en Mediación Familiar.

Para encauzar el presente trabajo es necesario afianzar unos objetivos clave que se desglosarán en uno general, y varios específicos, con los que se pretende tratar de abordar el desarrollo de éste, su cometido final, y su posible ejecución en el campo que le concierne. El primero de ellos, el objetivo general busca demostrar la necesidad de instaurar la Mediación Familiar en la Atención Social Primaria como respuesta a los frecuentes conflictos familiares que las personas no se ven capaces de resolver por sí mismos. Bajo este se conforman los objetivos específicos a los que el trabajo quiere llegar:

- Acercar la Mediación Familiar a un ámbito más conocido por los ciudadanos, como son los Servicios Sociales de Base para apoyar a las familias en la resolución de sus conflictos con una libre entrada al procedimiento.

- Fomentar el crecimiento de la Mediación en general, y de la Mediación Familiar en sí, en la Comunidad de Castilla y León, concretamente en la ciudad de Segovia, como disciplina y como campo de actuación con la ciudadanía.
- Intervenir de una manera más integral con las familias desde los Servicios Sociales Básicos, promoviendo la colaboración y cooperación entre diferentes profesionales para llegar a conseguir un bienestar social mayor.

De este modo, tras un estudio minucioso de documentos teóricos sobre el asunto, se deja a ojos del lector una fundamentación teórica relativa a la familia, al conflicto y a la Mediación, específicamente, a la Mediación Familiar, con una relación comparativa posterior entre la Ley 16/2010 de Servicios Sociales y la Ley 1/2006 de Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, cuya función es la de encabezar el proyecto contextualizándolo en el Sistema de Servicios Sociales de la región. Como fundamentación, más que empírica, investigativa y constructiva, se ha construido un proyecto de Mediación referente a un Programa de Mediación Familiar en la institución del Ayuntamiento de Segovia, denominado como Programa MERCFaSS, cuyas siglas corresponden a su denominación, la cual es: Programa de Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales. Finalmente, se hallan unas conclusiones acerca de la teoría facilitada, la relación comparativa de la legislación y del proyecto, haciendo hincapié en las aportaciones que la Mediación concede al Trabajo Social y viceversa, en la compatibilidad de ambos profesionales y la complementariedad que pueden dar otras disciplinas a ambos, tanto para realizar una comediación, como para colaborar mutuamente entre ellas.

CAPÍTULO 1:

LA MEDIACIÓN COMO DISCIPLINA SOCIAL. MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR.

1. Conceptualización de la Mediación.

Resulta complejo encontrar un punto concreto en la historia que marque el nacimiento de la Mediación, al igual que darle una definición concreta y consensuada por todos los estudiosos que la han tratado a lo largo de los siglos es complicado. La Mediación se lleva dando, aunque sea con otra nomenclatura desde la formación de la sociedad, de las comunidades, y la ilustración que dan los autores y las escuelas sobre ella es muy variada, aunque cierto es que la base es la misma, el conflicto, como lugar de donde parte.

En las siguientes páginas se llevará a cabo un breve encabezado para enmarcar la Mediación, en especial la Mediación Familiar, así como el conflicto y la conflictología como parte esencial de éstas. De este modo podrá encauzarse el tema a tratar en el presente trabajo.

1.1. Algunos apuntes históricos sobre implantación de la Mediación.

Desde un punto de vista histórico, la resolución de conflictos en la sociedad ha ido evolucionando con el tiempo, pues desde antes de la llegada del poder judicial como institución oficial para solventar los conflictos y hacer cumplir las normas, ya había otros medios de arreglo de inconvenientes sociales, familiares... Primeramente, se dieron las figuras de autoridad, se trataba de una persona reconocida como tal para dar solución a los conflictos, tras ellas, surgieron los foros que, con un carácter subsidiario, ponían fin, con sus decisiones, a los problemas que se pudiesen dar en la comunidad, además, existía otro papel similar al del juez actual, quien poseía una competencia autoritaria para desentramar los conflictos junto con las partes, siempre colaboradoras para acabar con la mala situación.

Varios siglos después, ya en la época renacentista, la competencia para poner fin a los desentendimientos la tenían los responsables religiosos; en la religión cristiana los sacerdotes resolvían las disputas surgidas, e incluso los actos criminales, llegándose a formar el denominado Tribunal Eclesiástico, referente del posterior Tribunal de Justicia

que aparecería en un futuro. Cosa parecida ocurría en la sociedad judía, que de manera similar a la cristiana, eran los rabinos quienes mediaban entre los miembros de su comunidad.

La Mediación, tras varios siglos, surge como respuesta alternativa a la unilateralidad de resolución de controversias que venía estableciéndose por parte de la jurisdicción. A esta idea, Miranzo (2010) aporta que, durante la Edad Moderna, concretamente en materia de Derecho Internacional, se comenzó a dar importancia al establecimiento de relaciones y al respeto de pactos, ya que la justicia entre los Estados solo era posible de alcanzar mediante los buenos oficios, tales como la Mediación y el Arbitraje (p.9)¹. Es a partir del Siglo XX, con la proclamación de la Convención de La Haya en 1907, cuando comienza a considerarse la Mediación oficial y profesionalmente, reconociendo en su texto la Mediación y otros métodos alternativos no jurisdiccionales como forma de solución de controversias.

Cuarenta años después, en 1947, surge el primer servicio de Mediación oficial en Estados Unidos, con la aparición del Federal Mediation and Conciliation Service, que dedicaba sus primeras asistencias a resolver problemas laborales. Desde entonces, las aportaciones y el crecimiento de la Mediación han sido continuos y progresivos, de hecho, aunque muchos autores consideran el comienzo de la Mediación con las ADR (Alternativa Dispute Resolution) en los años 1930 por el “movimiento anglosajón de libre acceso a la justicia”, el nacimiento real de ésta no se considera hasta los años 1970. (Miranzo, 2010, p.10).

A pesar de que esa corriente de alternativas judiciales se inicia principalmente en Harvard, donde se consideran actualmente las ADR como parte del sistema judicial en sí, la Mediación Familiar fue concebida como tal en Estados Unidos, Canadá e Inglaterra en los años 1970, a raíz de la creación del primer Centro de Mediación en Atlanta en 1971², implantándose posteriormente en otros países de América y de

¹ En: Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de Mediación. *Revista de Mediación*, 5, pp. 8 – 15.

Página 9.

² “Es cuando dejan de ser meras alternativas privadas y se incorporan a instituciones públicas con carácter previo al proceso adversarial clásico, proponiendo el mismo juez la mediación entre las partes”.

Europa, aunque es cierto que este procedimiento ya se usaba en las sociedades primitivas de Oriente.

Parkinson y Robinson generaron en 1972 los primeros Servicios de Mediación en Gran Bretaña, y seguidamente, los Países Bajos comenzaron a dar dos servicios, uno generalizado y el otro referente a acuerdos entre los cónyuges para el cuidado de sus hijos, llegando en la actualidad alemana a utilizarse dentro del sistema judicial, quien obliga a las parejas en vías de separación a acudir a Mediación, como también ocurre en Andorra y Finlandia, y en Noruega, que exigen a los involucrados a ir a una sesión informativa cuando el proceso de Mediación Familiar sea por divorcio o separación y haya hijos menores de 16 años. En Bélgica, Suiza y Austria la Mediación que se ofrece es de carácter voluntario y del tercer sector, mientras que en Francia, Inglaterra, Gales e Irlanda, a pesar de su voluntariedad, es de uso frecuente y normalizado. De esta manera pueden observarse grandes diferencias y desequilibrios en el modo y la frecuencia de uso de la Mediación, así como su normalización, en los diversos países europeos. Con respecto a España, la Mediación Familiar es la respuesta alternativa que se da a las rupturas familiares, o a las situaciones en conflicto familiar, desde la aprobación de la Carta Magna, que abolió desde entonces las decisiones del poder eclesiástico, quien solo consideraba la separación del matrimonio por adulterio, hasta 1979 que la jurisdicción civil recupera dicha competencia (Rondón y Munuera, 2009)³. A partir de los 1980, con la Transición Española, el cambio de mentalidad y la evolución de la vida social, aparecen las primeras prácticas de Mediación Familiar, siendo relacionadas con la Constitución de 1978, la reforma del Código Civil de 1981 en lo que a divorcio se refiere, y la reforma de varias leyes de materia civil, con las que se transformaron ciertos valores sociales y familiares, pues la pluralidad de estructuras y modos de vida

En: En: Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de Mediación. *Revista de Mediación*, 5, pp. 8 – 15.

Página 10.

³ “En España, hasta la entrada de la Carta Magna, las demandas de este tipo eran competencia de los Tribunales eclesiásticos, que tenían dos modelos de separación, la perpetua (por adulterio) y la temporal (por abandono, malos tratos, etc.). a partir de 1979, la jurisdicción civil recobra la competencia para juzgar las separaciones de los matrimonios tanto civiles como eclesiásticos.”

En: Rondón, L.M., Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Revista de Trabajo Social*.11, pp.25 – 39.

Páginas: 30 – 31.

afloraban⁴. Una década después, en los 1990, se implanta y se comienza a difundir hasta día de hoy la Mediación Familiar como disciplina regulada y generalizada, y como método más efectivo para solucionar los disensos, o sea, una alternativa donde la comunicación se hace fuerte y empiezan a manifestarse, junto con los primeros programas de familia dentro de los Servicios Sociales, los servicios de Mediación Familiar en el sector público y privado.⁵

Con esa modificación del Código Civil en materia de divorcio y separación y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, además de la publicación de la Recomendación Europea de 1998 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, ya a comienzos del siglo XXI, cada Comunidad Autónoma decide construir por su cuenta su propia legislación relativa a Mediación en asuntos de familia, dando así respuesta a la inexistencia de las normas que Europa reclamaba en este ámbito. Primeramente, se comenzó creando la ley catalana, extendiéndose por todo el país, hasta conseguir en 2011 trece leyes autonómicas, que marcan una sistematización mayoritaria de la Mediación Familiar, aunque aún con algunas carencias legales en varias regiones. Las leyes autonómicas parten, como bien se ha dicho, con la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación de Cataluña, derogada y sustituida por la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del Derecho Privado de Cataluña, de carácter general, seguida en ese mismo año por la Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar de Galicia, y la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Los años siguientes se reflejaron por un crecimiento de la Mediación Familiar, que se haría más visible en Canarias, Castilla-La Mancha y Castilla

⁴ “De enorme importancia fue en este sentido la innovación introducida en la Constitución de 1978 sobre la igualdad de los hijos, independientemente de ser matrimoniales o extramatrimoniales.

El 7 de julio de 1981 entró en vigor la reforma del Código Civil, dando entrada de nuevo a la Ley del Divorcio, implantada en la II República y abolida en el periodo franquista”.

En: Rondón, L.M., Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. Revista de *Trabajo Social*.11, pp.25 – 39.

Página: 31.

⁵ Se señalan los años 1990 como fecha de partida de la difusión de la Mediación Familiar debido a la igualdad de los derechos de los hijos que comenzaba a manifestarse y a regirse. Además es relevante remarcar la “*pluriformalidad familiar*”, la nueva manera de concebir la familia más allá de un núcleo tradicional, siendo ahora también frecuente la familia extensa o la familia reconstituida procedentes de segundas uniones.

En: Rondón, L.M., Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. Revista de *Trabajo Social*.11, pp.25 – 39.

Página: 31.

y León, con las leyes 15/2003, de 8 de abril, de Mediación Familiar de Islas Canarias, 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla-La Mancha, y 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, desarrollada próximamente en los siguientes apartados del presente documento.

A partir del 2007, la evolución de la Mediación Familiar fue en continuo auge, primeramente con la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid y la Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar del Principado de Asturias, continuado por cuatro años de progreso legislativo con la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco, la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de Islas Baleares, la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, de carácter general, y la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón.

Entre medias, en el año 2002, se hace público el Libro Verde de la Comisión de modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil de Europa, impulsando en sí mismas las alternativas de resolución de conflictos como métodos extrajudiciales desarrollados por un profesional neutral e imparcial, y en el 2008 con la promulgación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles, se comienza a fomentar el uso de la Mediación y el resto de alternativas extrajudiciales, obligando a los Estados miembros a construir una legislación propia estatal de dicha naturaleza sentando unas bases. Ya con los plazos cumplidos, en 2012, llega a España la Ley 5/2012 de Mediación Civil y Mercantil, con consideraciones esenciales para la Mediación en el ámbito Familiar, sin suprimir las leyes promulgadas por las Comunidad Autónomas, pero si complementándolas y aclarándolas en ciertos aspectos.

1.2. Noción de Mediación y Mediación Familiar.

Es así como la pretensión de establecer la Mediación Familiar para reducir los efectos perjudiciales de los conflictos se afianza, considerándose como un recurso alternativo de solución de los litigios familiares por vía de mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral (Rondón y Munuera, 2009, p.33).

Armas (2003) añade la definición de Mediación que aportó Rozenblum en 1998, denominándola como,

un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren <<voluntariamente>> a una tercera persona <<imparcial>>, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. (p.126)

Complementa el concepto, además, la importancia que da Holaday en 2002 a la consideración de vía no adversarial que evita las posturas de ganador-perdedor, y a la posibilidad de continuar la relación. Rozenblum señaló el compromiso y la colaboración necesarios de las partes para resolver los conflictos. Y Soares, en 1996, adjudicó la esencialidad de la Mediación a la comunicación, la cual debe ser trabajada por las partes y el profesional, y conseguir así que sea de calidad. Finalmente, como aportación, Bush y Folger en 1994 unieron al mediador a la definición del procedimiento considerándole un catalizador sin capacidad de decisión que ayuda a las partes a encontrar una solución satisfactoria para ambas (Armas, 2003)⁶.

⁶ Además de la noción de Mediación que concede Armas en su artículo "*La mediación en resolución de conflictos*", también aporta otros puntos de interés de la Mediación, como son las modalidades (educativa, racional- analítica, terapéutica, y normativo – educativa), las características y objetivos

Calvo, Dantart y Espada señalaron en 2015 que “la cultura de la Mediación supone una cultura de comunicación, pues el diálogo permitirá a las personas encontrar posibles soluciones a la controversia” (p.23).

Concluyentemente, la Directiva Europea 2008/52/CE apunta el concepto de Mediación como

Un procedimiento estructurado, sea cual sea su denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro (artículo 3).

La legislación española apunta la Mediación como aquel “medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención del mediador” (Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles).

El Tribunal de Montreal determina concretamente un sector de la Mediación, la Mediación Familiar, como

una intervención en un conflicto o una negación por parte de una tercera persona aceptable a las partes, imparcial y neutral, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarlas a que ellas mismas desarrollen un acuerdo viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia, en particular las de los hijos e hijas (Ripol-Millet, 2013, p.44).

apoyados en las consideraciones de Ripol – Millet (2001), las funciones referidas por Levesque (1998), las fases generadas por Heynes (1981). Hace referencia también a la mediación escolar e intercultural o social como principales ámbitos de desarrollo de la Mediación.
En: Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Revista Educar*, 32, pp. 125 – 136.

Legalmente hablando, la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León concibe la ésta como

una fórmula adecuadamente contrastada para encauzar de forma óptima los conflictos familiares y, en especial, los de pareja, [...] para aminorar las consecuencias negativas que se derivan de las mismas. [...] Se trata de un procedimiento complementario y no alternativo al sistema judicial de resolución de conflictos (Exposición de motivos I, p. 17034).⁷

Pero la Mediación en el ámbito familiar no se ha quedado solamente en eso, sino que a lo largo de la historia, desde que esta se introdujo oficialmente a la vida social, los estudiosos la han ido vinculando a postulados referentes sobre el modo de entender la vida y las interacciones que en ella se producen. Con ello han ido llegando teorías y tendencias de cómo los diferentes conocedores de la Mediación han ido conformando esta, su procedimiento, sus características, sus principios... Elaborando la Mediación según ellos la perciben, y según considera el conflicto, bien como una oportunidad de cambio, como un problema a resolver de inmediato, o como una posibilidad de transformar a las personas, como parte del desarrollo humano, construyendo las corrientes o modelos de Sarah Cobb, el Circular-Narrativo, de Bush y Folger, el Transformativo, y el Tradicional - Lineal de Harvard, escuelas principales del movimiento de la Mediación. Sin embargo esto no se ha quedado paralizado, prosigue, se continúa estudiando, por ello por lo que se puede decir que existe también un nuevo modelo, el Modelo Integrador, por el cual los investigadores aportan algunos matices, dando paso a nuevas herramientas para la intervención con familias y con otros sectores que han vivido el cambio social en el que estamos inmersos.

Independientemente del modelo que el profesional decida llevar a cabo en el procedimiento hay algo que la Mediación Familiar tiene en común en todo tipo de

⁷ La definición que aporta la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León se refleja en el primer apartado de la Exposición de Motivos y lo hace manifestando una serie de características clave del procedimiento.

desarrollo, y la tiene también con el resto de ámbitos de aplicación, esto son las ventajas, los principios, los objetivos...

En primer lugar cabe manifestar los objetivos principales que se dieron con el surgimiento de la Mediación Familiar, siendo estos propuestos en 1978 en Bristol por los servicios privados de Mediación Familiar, centrados en las crisis matrimoniales y en la separación y divorcio. Son los siguientes según ha renombrado Ripol-Millet (2013, pp. 54 – 56):

- Principalmente, ayudar a las partes a negociar y a encontrar una solución a sus problemas surgidos de la separación del matrimonio.
- Ayudar a los progenitores en vías de separación a tomar decisiones acordadas, dando la confianza necesaria a sus hijos.
- Ayudar a los progenitores a mantener el contacto con los menores, y a compartir su papel de padres a pesar de la separación.
- Ofrecer una alternativa a la vía judicial para satisfacer de mejor forma las necesidades de las partes, y para evitar un coste muy elevado en emociones, dinero y tiempo.
- Finalmente, la Mediación Familiar pretende redinamizar un proceso de cambio personal bloqueado por una realidad dolorosa que se agudiza con la presencia de la jurisdicción.

Hoy los objetivos de la Mediación van más allá de los mencionados, que aunque pueden ser perfectamente trasladados a otros asuntos de Mediación Familiar sin necesidad de ser separaciones o divorcios, son bastante básicos y primarios. Básicamente lo que se busca en toda Mediación es poder entablar una comunicación entre las partes para llegar a un acuerdo, hacer a las partes tomar una serie de decisiones, y hacer posible una alternativa donde quepan las emociones y no tanto las disputas. Así, aunque cada servicio de Mediación plasme unos objetivos diferentes, primordialmente se centra en lo dicho, una comunicación eficaz, una toma concienciada de decisiones y de acuerdos, y una solución de los conflictos siempre con miras hacia los involucrados, especialmente menores y dependientes, pero también hacia los adultos.

Los principios inspiradores mencionados deben ser cumplidos por la persona mediadora y por las partes. El profesional debe hacer respetar los principios básicos de la Mediación, que son: el principio de confidencialidad, el principio de imparcialidad, el principio de neutralidad, y el principio de voluntariedad.⁸

- El principio de confidencialidad se apoya en el hecho de que el procedimiento realmente es propiedad de los enfrentados, no del profesional. La información relevante, la historia, los hechos son de ellos, quienes pueden autorizar al profesional que se hagan públicos o en no, teniendo siempre en cuenta que si no hay manifestación alguna de conceder dicha publicación, todo quedará dentro de las partes que acuden a la mediación (afectados y mediador). En ese aspecto, puede decirse que la mediación les aporta a los usuarios cierta libertad.
- El principio de imparcialidad vela porque el mediador no tome partido en las decisiones, ni se posicione a favor de ninguno de los involucrados en el conflicto, no debe juzgar. Puede que en algún momento, una de las partes sienta que se decanta más por la otra sin embargo eso nunca puede ser así, pero en ocasiones, cuando se dan desigualdades de poder o las personalidad implican algún tipo de desequilibrio, el mediador debe intervenir para equipararlo; es ahí donde se unen el principio de imparcialidad no el de neutralidad.
- El principio de neutralidad, suele confundirse con el de imparcialidad. Se refiere al poder del mediador para establecer una igualdad entre las partes, una equidad. De hecho Lisa Parkinson lo denomina como principio de equidad del mediador (1988).
- El principio de voluntariedad, relacionado con la libertad de las partes de elegir si someterse o no a Mediación, igual que de tomar cualquier otro tipo de decisión, de si permanecer a lo largo de todo el procedimiento o abandonar cuando se desee, o de llegar a uno o varios acuerdos.

⁸ Construcción del argumento de los principios inspiradores de la Mediación a través de las aportaciones consideradas en las materias impartidas en el Máster de Mediación y resolución Extrajudicial de Conflictos en la Universidad de Valladolid durante el curso académico 2015 – 2016.

La Mediación ha ido cambiando con su práctica, y conformándose según las diferentes escuelas ha ido obteniendo un conjunto de características comunes a todas ellas. Básicamente destaca el cumplimiento de los principios inspiradores ya mencionados anteriormente, la figura del mediador, el procedimiento de la Mediación, el inicio y la finalización del procedimiento... Se podría completar más afirmando que:

- Es un procedimiento autocompositivo, privado e informal, donde el mediador aproximará a las partes colocándose a una altura similar y no por encima, para que ellas mismas resuelvan sus conflictos a través del diálogo.
- Los protagonistas son las dos o más partes que se ven enfrentadas por un conflicto de intereses o necesidades, que deciden voluntariamente si someterse a la Mediación. Aunque un juez, cuando se trata de Mediación intrajudicial, obligue a las partes a acudir a una sesión informativa, éstas no están obligadas a afianzar su asistencia a dicho procedimiento. Los interesados serán quienes tomen todo tipo de decisiones y acuerdos, desde si iniciar el procedimiento, hasta el momento de acabarlo. Por supuesto los acuerdos también son decisión de los protagonistas, quienes equitativamente deberán negociarlos.
- El mediador será el profesional que guíe, que actúe como catalizador, entre las partes. Se trata de un tercero imparcial y neutral con una formación especializada en Mediación, además de un grado, licenciatura o diplomatura en una carrera social y/o jurídica, conocedor de la materia. La persona mediadora no tendrá poder de decisión, solamente equilibrará las situaciones de desigualdad de poder e incitará a las personas a dialogar desde el respeto. Siempre guardará total confidencialidad sobre lo ocurrido en las diferentes sesiones y guardará la seguridad de las partes mediante un seguro civil. Además procurará que los acuerdos tomados por los usuarios sean satisfactorios para ambos, válidos y lo más duraderos posibles. Obedecerá el estatuto que la institución le facilite así como todos y cada uno de los principios inspiradores, y velará para que las partes también los cumplan.

- El principal medio o la principal herramienta con la que se trabaja es la comunicación, que puede ser en sí misma también el conflicto (puede ser que haya una mala comunicación o una inexistente comunicación entre los contrarios). Aparte, los profesionales tienen una formación en técnicas y habilidades que les permiten hacer más efectiva la comunicación, incluso son capaces de llevar a las partes a un punto común del diálogo.

Además de dichas características hay cientos de ellas en las que los autores coinciden, pero para argumentar el desarrollo del trabajo puede valerse de la anterior ilustración. Por supuesto, el procedimiento, aunque se conciba de con multitud de formar, siempre es similar en tres aspectos, el inicio, el final, y las fases en las que se divide:

- El inicio puede darse a través de otro profesional, o sea por derivación de un juez que obliga a las partes a ir a una sesión informativa, o por decisión de las propias partes, ya sea porque un profesional de un servicio público les deriva hacia él, o porque de manera exterior a una institución los afectados han conocido la Mediación y se han adentrado en ella.
- La finalización puede ser con un acuerdo mutuo entre los confrontados, o por abandono de la Mediación de las partes o del mediador. Puede darse el caso en el que las partes consideran que el mediador no cumple los principios básicos e informen al órgano competente de ello y se anule el procedimiento, o que el propio mediador considerar que no puede cumplirlos y deje constancia de ello. También el profesional puede, al evaluar, considerar que el conflicto no puede solventarse a través de la Mediación y ésta no es viable.
- El procedimiento aunque no sea estricto, sino flexible a las circunstancias y en el tiempo, suele constar de sesiones similares. Primeramente se da la pre-Mediación o la sesión informativa, donde los interesados se informan propiamente de lo que éste es, del desarrollo que llevará, de lo que el mediador aportará, de la formación del profesional, de los acuerdos, de los gestos económicos que les conllevará, etc.; igualmente, los protagonistas concederán a

la persona mediadora su historia, normalmente con dos vertientes, y a partir de ahí tanto los unos como el otro decidirán y evaluarán si es un caso propio de Mediación. Si las partes acceden y el mediador corrobora que es válido para la Mediación entonces se pasará a la sesión constitutiva, donde los interesados y el profesional firmarán, cada uno desde sus roles, el acta constitutiva, afirmando que han leído las normas. Seguidamente las fases que siguen son las de desarrollo, en ellas la comunicación se va desarrollando y las partes comienzan a encontrar puntos en común. Hay quienes dicen que el número normal de sesión son entre 6 y 8, hay quienes consideran que menos y hay quienes las alargan algo más. Finalmente, se celebra la sesión de finalización, firmando los acuerdos, si se está de acuerdo con ellos y si son equilibrados, válidos y viables, y el acta final por todos los actores. Los acuerdos tienen valor de contrato y pueden elevarse a escritura pública para tener fuerza de título ejecutivo. Si la Mediación es intrajudicial, será un juez quien homologue los acuerdos y en caso de incumplimiento quien los haga ejecutar.

Por último, se puede hablar de una serie de ventajas con las que cuenta esta alternativa de resolución de disputas, que a pesar de su infinidad pueden resumirse en:⁹

- La Mediación tiene un coste más bajo que el de la justicia tradicional, además su procedimiento es más rápido, y por lo general sus resultados son más satisfactorios para los sujetos implicados. Las partes se sienten protagonistas de su conflicto y de su resolución, y la toma de decisiones les incita a llevar el control y tener la responsabilidad de lo que ocurre, evitando tachar al contrario de causante y culpable de lo sucedido.
- El mediador va a ser un catalizador del procedimiento, tendrá mando para guiar a las partes, siempre con imparcialidad y neutralidad, lo que genera en los protagonistas un sentimiento de igualdad que les empuja a dialogar. En caso de desigualdades de poder, la persona mediadora tiene los medios y las

⁹ Las ventajas aportadas son un constructo de aportaciones relativas a las materias impartidas en el Máster de Mediación y resolución Extrajudicial de Conflictos en la Universidad de Valladolid durante el curso académico 2015 – 2016.

herramientas para saber equilibrarlo, siempre que haya posibilidad de ello. Bien es cierto, que como señala Ripol-Millet (2013, p.46), “solo la presencia del mediador altera el equilibrio de poder de las partes, es ahí donde habita la potencialidad del profesional”.

- La Mediación no sólo no destruye relaciones, sino que procura crearlas y reconstituirlas mediante el diálogo y el respeto entre las partes. El mediador crea un clima de serenidad y la intervención que realiza a través de las técnicas y habilidades, y construye en los confrontados un sistema de comunicación apropiado. De esta forma podrán llegar a un acuerdo pacífico negociado entre ellos mismos.
- La Mediación no proclama vencedores ni perdedores, tiene un carácter cooperativo que despierta en los protagonistas un sentimiento de victoria y de confianza recuperada de la justicia. Además la ruptura de la rigidez y la formalidad de los tribunales permite a la mediación ser más flexible y cercana, así como permeable para que los usuarios se adentren en el transcurso.

Posteriormente, dado que se ha realizado un proyecto piloto para la creación de un programa de Mediación Familiar en Servicios Sociales, se obtendrán una serie de conclusiones que permitirán corroborar si la teoría de la Mediación, desde las ventajas hasta los principios, el procedimiento y las características de esta alternativa a la justicia, es realmente viable y efectiva como las palabras muestran.

1.3. El conflicto en el contexto de la familia.

Es obvio el avance que las sociedades van viviendo a los largo de los siglos. Los individuos que en ella se integran también avanzan creándose una conflictividad cada vez mayor. A raíz que la sociedad se transforma y los conflictos se vuelven más complejos es más difícil solventarlos. En las últimas décadas se han buscado alternativas que puedan disiparlos, ofreciendo a los ciudadanos otras posibilidades

diferentes a la vía judicial, una vía que en ocasiones empeora la situación y no genera mucho más que un control de la libertad.

Barona (2013) señala el conflicto como “un producto de la sociedad más avanzada, donde la dificultad y el crecimiento de éste son el resultado de dicho desarrollo” (p.55). Por eso mismo, considera que aparecen nuevas relaciones jurídicas para mejorar los conceptos de tiempo e impacto que la vía judicial tiene. Además, siendo conscientes de lo maleable que es la sociedad, estas alternativas permitirán moldear la resolución de conflictos, sin rigideces ni procedimientos obsoletos, produciéndose ciertos crecimientos a nivel personal, social, económico, cultural y tecnológico (p. 55).

Reflexionar sobre el uso de la mediación ayuda a las partes, a los profesionales, y a los estudiosos de ésta, a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Ripol-Millet, 2001, p.38). O sea, mutuamente, la Mediación al conflicto, y el conflicto a la Mediación, se complementan y se ayudan a avanzar. De hecho, el conflicto ha sido siempre el asiento de actuación de la Mediación, de vital resolución, lo más rápida y barata, y lo menos dañina posible, por su visión similar a la de un problema.

Teóricamente, lo mismo que sucede con la denominación de Mediación ocurre con la del conflicto, no hay una definición concreta. Moscovici en 1981 considera el conflicto dentro de la interacción y en los procesos de cambio; Rubin, Pruitt y Hee en 1986 lo ilustraron como “diferencia de intereses percibida”, o “creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente” (p.5), dando importancia a lo social. Infante, en 1998, dijo que el conflicto se trataba de un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder. (López, 2012, pp.29 - 31). Así, Donohue y Cai (1999) aclaran que, “la pretensión de conocer el conflicto procura ser de utilidad para comprender mejor los problemas de la estructura social y de las organizaciones” (López, 2012, p.44).

Es así como considera la Mediación actual el conflicto, como una oportunidad de cambio, como una aportación que generará en un futuro evoluciones relacionales importantes, sin tener una teoría concreta al respecto, pero dándole una nueva visión.

Rondón y Munuera (2009) valoran la Mediación como una “materia transdisciplinar” asentando sus bases en la conflictología, procurando ambas estudiar y resolver los desacuerdos de las partes. Es por ello, por lo que requiere de importancia diversificar la Mediación en distintos campos, considerando el tipo y el entorno en el que aparecen los disensos.

El conflicto en el ámbito familiar se ha generado y se ha definido particularmente a partir de la llegada de los divorcios. Según decía Péronet en 1989,

La mediación familiar es una forma alternativa de resolver algunos de los conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia y residencia de los hijos, el régimen de visitas del progenitor que no tiene la custodia, el pago por alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para el o la cónyuge. Tiene por finalidad: reducir la irracionalidad de las partes en conflictos sobre separación, evitando las recriminaciones personales y centrándose y volviéndose a centrar en temas actuales, explorando soluciones alternativas y haciendo posible a las partes rectificar o hacer concesiones a la otra parte sin perder posiciones ni tener sentimiento de que se pierde el respeto (Ripol-Millet, 2001, p. 39).

Habiéndose ampliado la visión de la Mediación Familiar, la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León dice textualmente que

parte de un concepto amplio de los conflictos familiares, en los que no sólo están comprendidos los relativos a los matrimonios o uniones de hecho, sino cualquier otro que se produzca entre parientes con capacidad de obrar, conflictos en los que el

procedimiento de mediación sirva para prevenir o simplificar un litigio judicial (Exposición de motivos II, p. 17034).¹⁰

La Mediación conseguirá que los conflictos no sean percibidos como binarios, donde cada parte tiene su realidad y cada una aporta una respuesta unilateral. La Mediación permite que los afectados cooperen, pues sólo de este modo ambos verán sus necesidades y sus intereses satisfechos, dando una salida original e innovadora a lo que consideran como un problema.

¹⁰ Ámbito de aplicación de la Mediación Familiar según la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, reflejado el segundo apartado de la Exposición de Motivos y lo hace manifestando una serie de características clave del procedimiento.

2. Contextualización de la familia actual.

Es difícil ofrecer un concepto unitario de familia debido a la pluralidad de formas que los profesionales la han ido dando a lo largo de la historia. Por ejemplo, Rondón (2012) aporta la conceptualización que Alberdi dio en 1995 como “el conjunto de dos o más personas unidas por el matrimonio o la filiación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen conjuntamente una serie de bienes” (p.79). Sin embargo, Duran (1988) discrepa esa definición considerando que lo mencionado se refiere al hogar y no a la familia como núcleo social. Giner, en 2006, añade a la nomenclatura el vínculo no sólo de sangre o de matrimonio, sino también el de adopción, y aporta las características de cooperación económica, la residencia común y la procreación y cuidado de los descendientes. Pero con el tiempo y los cambios sociales, la familia se ha visto transformada, y con ella la ilustración de lo que es. Los autores han ido añadiendo aspectos como el afecto, las nuevas formas de la familia (uniones de hecho y familias reconstruidas entre otras), la cobertura de necesidades, la identidad, los valores y las normas. (Rondón, 2012, pp. 78-80).¹¹

A día de hoy la familia se trata del núcleo social de la comunidad donde los miembros entablan una relación, se sociabilizan, y gracias a la cual se preparan para integración externa en la sociedad, llegando incluso a proporcionar el apoyo que las instituciones externas no aportan en caso de surgimiento de problemas.

En pleno siglo XXI se pueden considerar entonces diferentes tipos de familia, tales como: la familia extensa, la familia funcional o flexible, la familia nuclear-conyugal, la familia homoparental, la familia bicultural o multicultural, la familia mixta simple, la familia mixta compleja, la familia monoparental, y la familia reconstituida o simultánea. (Rondón, 2012, pp. 81-83). Todas ellas provenientes del cambio social y la evolución de

¹¹ Se trata de una evolución del concepto de familia ocurrida en los años del desarrollo de la Mediación Familiar en España. Lo relata Rondón en el año 2012 en su libro titulado “Bases para la mediación familiar”. Referente a ello construye un capítulo denominado “Fundamentos para comprender la Teoría General de la Mediación. Análisis del Conflicto Familiar y el Contexto de la Mediación”. En: Rondón, M.A. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

la estructura y la conformación de la familia, sin olvidar el creciente número de parejas de hecho.¹²

En las últimas décadas la sociedad ha vivido grandes vicisitudes que han provocado hostilidades continuas en los diferentes aspectos de ésta, desde lo económico o lo político, hasta lo social, viéndose fuertemente afectadas las familias.

El primero de los cambios se dio al comienzo de la industrialización, cuando otras instituciones, como la sanidad, la escuela o las empresas, comienzan a desempeñar funciones clásicas propias de la familia. Cuando esto ocurre la familia comienza a especializarse en otro tipo de tareas y surge la nuclearización, la descomposición de una familia grande y extensa en núcleos más pequeños de uno o dos adultos y los hijos de éstos simplemente. En este momento de primera transición, la mujer sigue quedándose en casa mientras el hombre trabaja fuera de ella, aún es una sociedad patriarcal, donde los niños aún carecen del pleno derecho.

A partir de los 1970 comienza en Europa una segunda transición de una familia pospatriarcal, como lo denomina Ripol-Millet (2001), en la que aún nos vemos inmersos. Se trata de una serie de cambios de carácter tanto demográfico como en la estructura de las familias, en la edad de casamiento, en la formación de parejas alternativa al clásico matrimonio, o en la duración de la vida conyugal, entre otros aspectos.

Los cambios demográficos debidos a la caída de los nacimientos, el aumento de la edad de fallecimiento, y los movimientos migratorios positivos, sumados al aumento de la edad de nupcialidad, el menor número de hijos por mujer, y el aumento de personas que viven en solitario, así como la elevación de rupturas matrimoniales y de parejas de hecho, han generado en las últimas décadas una crisis de la institución de la familia.

La familia se trata de la institución más importante para los ciudadanos, debido a su sentimiento de pertenencia hacia ella, sin embargo, los cambios sociales van generando en la familia una permanente transformación en la estructura que la conforma, las

¹² Tipología de familia desarrollado en: Rondón, M.A. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch. Páginas: 81 – 83.

necesidades propias de los componentes, los modos de vida, las bases socioeconómicas, las costumbres, e incluso en la individualización y privatización... En los vaivenes de estas diversificaciones y permanentes modificaciones surgen los conflictos, naturales en las relaciones, pero esta vez con aún más carga emocional que cualquier disenso surgido en la calle o en el trabajo.

La nueva familia ha innovado sus valores a la vez que lo hace la sociedad en sí, y la jurisdicción se ve obligada a introducir cambios importantes en materia civil, para regular ciertos aspectos de la vida en familia, pero también para promover políticas modernas de bienestar social y apoyo a éstas.

Las desavenencias son cada vez más complejas y específicas en el ámbito familiar, conociéndose las más frecuentes como las malas relaciones entre la pareja y los posibles divorcios o separaciones consecuentes de ello; las malas relaciones con los hijos, especialmente por el comportamiento cuando está en edad adolescente, o cuando no hay unas pautas de comportamiento a seguir por el menor; el cuidado de personas dependientes o mayores que requieren de la ayuda de los hijos u otros familiares; la gestión de la empresa familiar; el reparto de herencias... Por ello, por las modificaciones, por las novedades del rol de la mujer, por el movimiento de valores en la crianza y educación de los hijos, por la redistribución de funciones, papeles y tareas de los miembros, por la búsqueda de la coparentalidad y la igualdad emocional y sexual de los géneros, por el aumento de parejas que se separan en la actualidad, por el individualismo de las personas, la nuclearización y la pérdida del vínculo familiar, por el desligamiento de los hijos hacia el cuidado de sus padres mayores y/o dependientes, por el aumento de la inmigración y su consecuente unión de culturas dentro de la institución, etc., aparece la Mediación como procedimiento complementario a la vía judicial.

Es evidente que el cambio causa ciertos conflictos, pero ello no quiere decir que sea negativo, puesto que, con el apoyo de Alberdi (1995), se puede decir que el cambio promueve la evolución, y ésta el conflicto, que ello es debido a la necesidad de adaptación. No hay conflicto malo, a menos que se afiance en el tiempo o impulse a crear consecuencias negativas, sino oportunidad de crecimiento, de progreso hacia lo

que la sociedad necesita de las familias y de las personas que la integran. En España, sin embargo la visión del conflicto es más funcionalista, se percibe como algo nocivo que nos ha inculcado nuestra literatura y nuestras tradiciones, y sobre todo la legislación que nos rige, y nos incita en todo momento a buscar la solución en la jurisprudencia.

Cierto es que el aumento de conflictos familiares provoca una serie de desgastes personales, relacionales, emocionales, pero más allá de la perspectiva de confrontación se requiere para ello de una alternativa que les permite dialogar, negociar, acordar los aspectos necesarios para poder tener una mejor vida y un bienestar mayor, tanto para uno mismo como para otras personas afectadas indirectamente.

Además, el conflicto familiar puede ser el más difícil de disipar, pues en muchas ocasiones se ve teñido de las emociones, los parientes saben cuál es el punto débil del otro y a veces se intenta dañar. Puede suceder también que el conflicto haya aumentado con el tiempo y que sea un asunto que se creía solucionado y sin embargo no ha sido así. A todo ello se une la posibilidad de que existan factores sociales de riesgo externos y/o internos que impliquen inconvenientes para dilucidar lo ocurrido.

Siendo como fuere, lo que está claro es que el conflicto es el punto de partida, es el eje central de las relaciones sociales, es inevitable, necesario e inherente a la vida en comunidad. La Mediación procurará solventarlo de manera práctica, sin rebuscar el origen en sí mismo, cosa que realizará la conflictología; la Mediación se centrará en las relaciones de poder que se manifiestan para equipararlas y resolver el problema de la manera más satisfactoria posible para ambas partes. La conflictología, aún así, no puede dejarse de lado, ya que estudiará además del origen, las aportaciones que el conflicto concede y las habilidades que los humanos tenemos para salir de ello.

Fijando la atención en el conflicto familiar, éste se refiere al constructo social que aparece de las interacciones entre el matrimonio o la pareja, y/o la familia en general. Para conocerlo más de cerca hay que tener en cuenta que en el conflicto se dan tres elementos clave, las posiciones, o sea, la visión que tiene cada uno de lo ocurrido y la postura que toma al respecto, los intereses, una subdivisión más básica que refiere claramente lo que se desea, y es lo que mueve a las personas a actuar de esa forma y no de otra, y las necesidades, que son las que conforman esas posiciones e intereses, son

las aspiraciones vitales que deben ser satisfechas. Por lo tanto, para desarrollar la mediación correctamente, habrá que descender de las posiciones, pasando por los intereses, hasta las necesidades. De esta forma se podrá llegar a unos acuerdos contruidos de dichas necesidades y que con su cumplimiento desharán el conflicto en sí. Para ello, y especialmente en los conflictos familiares, creados de la continua interacción de los involucrados y de la fuerza de las emociones, será necesario legitimar a las partes, quienes conocen realmente su historia y pueden solventar por sí mismos el entresijo.

3. Mediación, Trabajo Social y Familia. La Mediación Familiar en la Administración Pública.

Todas las circunstancias anteriormente mencionadas derivan de la confrontación de intereses y/o necesidades, pero también de la falta o de una mala comunicación que requiere de una alternativa cercana con la que se puedan solventar los entresijos, con ayuda de un profesional, como es el mediador.

Todos los cambios acaecidos en el ámbito familiar en las últimas décadas han provocado la aprobación y modificación de leyes que se acomodan a los sucesos actuales. Entre ellas las referentes a la Mediación Familiar de carácter autonómico, y posteriormente la de Mediación en asuntos civiles y mercantiles de ámbito estatal. Es entonces la Mediación, entre otros métodos alternativos de solución de conflictos, una forma de garantizar una mejor intervención para el bienestar de las personas enfrentadas y otros afectados.

3.1. La Mediación Familiar como servicio de la Administración Pública.

En 1990 se introduce en España la Mediación Familiar por iniciativa del Ministerio de Asuntos Sociales y se constituye el primer Centro de Mediadores. La Mediación Familiar surgió sobre todo ante la insatisfacción que las personas sentían, y siguen sintiendo, cuando acudían, y acuden, al sistema judicial para solucionar algunas cuestiones adversariales de sus relaciones. Es evidente que los jueces no tienen el tiempo ni la capacidad para adentrarse en las familias de manera más íntima, pero aún así, aunque lo tuvieran, hay ciertos aspectos del Derecho de Familia que no se pueden sentenciar, porque, de éste modo las partes no lo cumplirían, sin embargo, por otros medios, la voluntad de los afectados les llevará a hacerlo.

Según Giménez (2015), la Mediación ve a las familias capaces de gestionar sus propios conflictos, siendo ésta un recurso de ayuda para que los miembros de esta institución gestionen por sí solos la resolución de las crisis familiares, con una

participación efectiva de los involucrados, y una intervención profesionalizada de un tercero ajeno, el mediador.

El mediador, como profesional que es, ha de tener una experiencia básica, que junto con su formación especializada en resolución de conflictos, actuará de cara al bienestar y satisfacción de las personas. La persona mediadora se verá inserta en diferentes organismos y espacios profesionales, tales como programas de Mediación propios de los Tribunales, en los servicios o programas especializados en Mediación de los Servicios Sociales de Ayuntamientos y Comunidades Autónomas... (Rondón y Munuera, 2009, p.28).

Verdaderamente el ámbito de la práctica de la Mediación no está determinado. Podemos encontrarle tanto integrada en la vía judicial como fuera de ella en una organización privada, o en un servicio público de libre acceso. Tampoco se puede encerrar, pues es tan amplia en sus conceptos que sería una contradicción hacerlo. Ripol-Millet (2001) aporta que en Gran Bretaña la Mediación se encuentra tanto fuera como dentro de la institución judicial. En otros países, de hecho se ha convertido incluso en algo obligatorio en materia de divorcio o separación.

Pero la implantación de la Mediación no ha sido simultánea ni similar en todos los lugares a los que ha llegado, en otros puntos del mundo se considera que para que este procedimiento sea eficaz debe ubicarse lejos del proceso legal, como una alternativa situada en un espacio de intervención social, como pueden ser los Centros Comunitarios propios de la zona, Centros Cívicos o Centros de Servicios Sociales que prestan la ayuda pertinente a las familias. (Ripol-Millet, 2001, pp. 230 – 231).¹³

Muchos conocedores de la disciplina consideran importante abarcarla desde una perspectiva psicosocial y no tanto legal. Personalidades importantes del crecimiento de la Mediación, concretamente de la Mediación Familiar, consideran como una de las

¹³ Ripol-Millet en su libro "Familias, trabajo social y mediación" considera la importancia de ubicar la Mediación, especialmente la familiar, en los servicios públicos. Añade: *"la creciente incidencia e importancia social de la ruptura matrimonial y la ausencia de un cultura que permita elaborarla justifican, a nuestro juicio, que la mediación familiar pase a ser un servicio público y por tanto accesible y asequible para toda la población que los pueda necesitar, bien sea dispensando los servicio desde la propia Administración, bien conveniando con servicios privados de la comunidad."*

mejores formaciones para tratarla es la del Trabajo Social, una carrera que cuenta con la especialización de los profesionales en diversidad de campos, tales como el social y el psicológico, sin necesidad de dejar a un lado las bases legales.

Dentro de la profesión del trabajador social, la Mediación es una de sus funciones, el Código Deontológico de 1999, y el Libro Blanco del Grado en Trabajo Social, y los planes de estudio de la disciplina en España, así lo conciben. Lisa Parkinson y Haynes, entre otros, como pioneros en la unión del Trabajo Social y la Mediación, fueron los causantes de difundir la disciplina por los Colegios Profesionales y de incluirla en dichos planes de estudios, debido todo ello a “la práctica cotidiana en situaciones conflictivas” (Lima, 2015, p.6). Consideraban que los trabajadores sociales tenían el perfil, la formación y la experiencia idóneos para especializarse en mediación, ya que su búsqueda del cambio social y de la superación de problemas interaccionales, además de las aportaciones psicológicas, sociales y jurídicas de su profesión, podrían encaminar correctamente la resolución alternativa de conflictos.

La FITS (Federación Internacional de Trabajo Social) describe, dentro del rol del trabajador social, la Mediación como “técnica efectiva para la práctica social”, así como la competencia habitual del trabajador social de resolver conflictos (2000).

Concretamente la Mediación Familiar, permite al Trabajo Social percibir la práctica profesional de una nueva manera y generando grandes oportunidades de crecimiento y expansión a la carrera, yendo más allá de la intervención. Así, tanto la Mediación debe abrazar el Trabajo Social, como el Trabajo Social debe considerar la Mediación, especialmente la familiar, como una institución importante, ya que proporciona grandes aportaciones al bienestar familiar, pero también social. Por lo tanto, en cuanto que la Mediación Familiar contribuye con el Trabajo Social a conseguir un mayor bienestar de forma preventiva o transformadora, y éste, consecuentemente, al ser un “sistema global de acciones”, eleva la calidad de vida de la sociedad (Curbelo y Sol, 2010, p.35).

Las circunstancias de evolución de la sociedad incitan a un compromiso por parte de los ciudadanos y de las profesiones sociales, en particular de los trabajadores sociales, como agentes de resolución de conflictos, como manifiestan Rondón y

Munuera (2009), reafirmando la necesidad de incorporar la Mediación a los planes de estudios de Trabajo Social, como nueva competencia oficial de éste que es. Además, ambos autores consideran esta disciplina como papel central de la Mediación, pues siempre evalúan las situaciones antes de facilitar los recursos a los usuarios.

“Incorporando la Mediación a la actividad del Trabajo Social se promueve una visión de la calidad de intervención y su efectividad”, yendo más allá de la mera praxis. (p.28)

Así, unificando Mediación y Trabajo Social, no por completo, pues la Mediación tiene varios campos en los que es mejor trabajar desde otras disciplinas diferentes a la del Trabajo Social, y en Trabajo Social no toda intervención es propia de Mediación, pero si en parte, se conseguirá una atención más completa y una respuesta más integral, acompañando al sujeto o más bien, a la familia, en la deconstrucción y reconstrucción de su realidad. De este modo, si el individuo o la familia que acude a diferentes servicios son atendidos por profesionales sin comunicación, sin interacción entre ellos, sin coordinación entre especialistas, entonces, surgirá una disfunción social. Hay que comenzar por lo más básico, las personas individuales, continuando por la institución más primaria, la familia, y siguiendo con otros núcleos relacionales, hasta llegar a conseguir lo que se desea, una sociedad que asume la Cultura de Paz.

Según el artículo 5 de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, el desarrollo de la Mediación se puede llevar a cabo por entidades públicas o privadas indiferentemente, siempre y cuando tengan entre sus fines el impulso de la disciplina y faciliten su acceso y administración, adjudicando a la persona física que actuará como mediador.

Siguiendo esta mención al pie de la letra, cabría señalar que aún queda mucho trabajo por hacer, pues aunque algunas Administraciones Públicas digan ser propulsoras de la Mediación, cuando esta se vuelve práctica, se quedan por el camino, no llegan a hacer realidad las palabras que dicen.

Por ejemplo, al papel que tienen las Administraciones Públicas en relación con los registros de los mediadores familiares puede decirse que aún es algo con cierto vacío.

Dichos registros deben ser gestionados autonómicamente, siendo, en la gran mayoría de las Comunidades Autónomas, llevado a cabo por los Colegios Profesionales o las asociaciones de mediadores. Sólo en Baleares y Castilla y León gestiona las solicitudes y registros en sí la Administración Pública desde la Consejería relativa de Servicios Sociales y Familia. En Canarias la Administración Pública se implica de dicha gestión, pero a través Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.

Bien es cierto que actualmente, a pesar de que los registros no son competencia total de las Administraciones Públicas, estas si se dedican a facilitar y acercar, en cierto modo, la Mediación, pues en diversas Comunidades Autónomas se están llevando a cabo diferentes servicios públicos gratuitos de Mediación Familiar especialmente. Aunque cabe remarcar un gran número de Comunidades Autónomas que se valen de servicios de Mediación Familiar proporcionados por entidades privadas, que a pesar de ser subvencionadas por las Administraciones Públicas, son estas instituciones externas las que han hecho realidad y efectiva dicha Mediación.

Con normalidad nos referimos al profesional de la Mediación como el mediador, sin embargo detrás de él puede, siendo lo más habitual, que se encuentre una institución pública o privada que fomente y ordene los procedimientos de la alternativa. Realmente no hay pautas ni instrucciones previas por parte de los Estados miembros, ni por parte de las Comunidad Autónomas propulsoras de las leyes de Mediación Familiar, para establecer unas condiciones concretas para que las instituciones desarrollen esta labor, solamente se menciona el Estatuto del Mediador y los posibles reglamentos que pueden constituir las organizaciones para guiar a sus profesionales, así como las garantías que deben salvaguardar para tener un servicio de calidad y efectivo, cumpliendo siempre el Código de Conducta Europeo para Mediadores. Por supuesto, las instituciones que desarrollen la Mediación y tengan en su equipo una serie de profesionales con estas funciones, deberán designar el mediador correspondiente al caso.

En la Ley 5/2012, de 6 de julio, de asuntos civiles y mercantiles, en el artículo 5 enmarca las instituciones de mediación como:

“Entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar transparencia en la referida designación”.¹⁴

Además, aclara que estas no podrán ser quienes ejecuten la función, sino que debe ser una persona física y natural, con datos concretos, formación y especialidad, a sabiendas de las partes involucradas. En este caso, tanto las instituciones en sí, como las personas mediadoras que forman parte de su equipo deberán cumplir las condiciones prescritas en las leyes de Mediación, tanto la estatal de asuntos civiles y mercantiles, como las referentes a la Mediación Familiar autonómicas en este caso.

Entonces, considerando que las instituciones pueden ser o bien entidades privadas, o bien entidades públicas o bien corporaciones de derecho público, nos centraremos en las entidades de derecho público, pertenecientes a la propia Administración Pública, con plena personalidad jurídica y capacidad para cumplir los fines de la Mediación (Barona, 2013, p.288), las cuales se busca llevar a cabo en el proyecto de la segunda parte del trabajo.

A las labores de la Administración Pública, indiferentemente de la naturaleza de la entidad, cabe añadir, el control de la realización de las funciones y los resultados que se resuelven de los procedimientos de Mediación, señalándose en el Precepto de la ley estatal de Mediación que

los poderes públicos velarán porque las instituciones de mediación respeten en el ámbito de sus competencias los principios de la mediación establecidos en este real

¹⁴ En: Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE (2012), pp. 49228 – 29229.

decreto-ley, así como por la buena actuación de los mediadores, en la forma que establezcan sus normas reguladoras.¹⁵

Así, son algunas las entidades de derecho público que existen en España, considerándose aún más las corporaciones de derecho público. Se mencionan las siguientes según la Comunidad Autónoma que las controla:

El Servicio de Orientación y Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma de Aragón fue pionero, en 1997, en proporcionar a los ciudadanos un equipo multidisciplinar, con profesionales del Derecho, de la Psicología y del Trabajo Social, y con su respectiva especialización en Mediación Familiar, para atender sus crisis y conflictos familiares desde un servicio público y dependiente, concretamente, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno Aragón, como señala Oliván (2015), Consejero del departamento. Hoy, dependiendo de la Dirección General de Familia del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, se conocen tres servicios públicos, situados en las capitales y otro en Alcañiz.

En Madrid, se han gestionado públicamente servicios de Mediación general como el creado en 1991 por APSIDE, subvencionado por el Ministerio de Asuntos Sociales. Una década después aparece el Servicio de Mediación Familiar de la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF), y en la actualidad a ellos se une el CAF (Centro de Atención a Familias), que aunque sea gestionado por entidades privadas, el factor económico lo aporta la misma Comunidad, y en el caso de la capital, también el Ayuntamiento.

Aunque Aragón presentó el primer grupo multidisciplinar para trabajar con familias, fue en 1988 cuando en San Sebastián se fundó el primer servicio en sí de Mediación Familiar de España, el Servicios de Mediación a la familia en conflicto. A nivel regional, Euskadi actualmente cuenta con tres servicios públicos de Mediación Familiar, los dependientes del Gobierno Vasco ubicados en Bilbao y San Sebastián, y el propio de Vitoria para parejas con menores de edad a su cargo. Son, debido a su

¹⁵ En: Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE (2012), pp. 49224 – 29227.

normalización e integración en la sociedad, los servicios de Mediación más utilizados del país.

Andalucía a día de hoy, y desde 2001, cuenta con Programas de Mediación Familiar subvencionados por la Consejería de Igualdad y Bienestar Social, trabajando más habitualmente en la prevención de procesos conflictivos en casos de separación y en intervenciones en conflictos entre padres e hijos. A pesar de su carácter público y gratuito, los programas se desarrollan por entidades privadas colaboradoras que perciben la ayuda económica del sistema público.

En Cataluña, sin denominación de mediación en sí, el artículo 79 del Código de Familia de 1998, reguló lo que hoy es esta disciplina. Anteriormente, Pascual Ortuño, a principios de los años 1990 derivaba a las personas a profesionales que desempeñaban actividades mediadoras dentro de los Juzgados de Familia de Barcelona. A raíz de ahí surgieron los diversos Servicios de la Comunidad Autónoma. Tras la publicación de la Ley de Cataluña 1/2001 se creó el CMFC (Centro de Mediación Familiar de Cataluña), llevando a cabo las mediaciones públicas que derivaban los juzgados, cuyas sedes habitan en las capitales de las provincias y en Tortosa.

Otras Comunidades Autónomas como Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Galicia, Navarra y Murcia disponen de asociaciones subvencionadas por el Gobierno autonómico. En Valencia la Mediación Familiar se realiza mediante organizaciones sin ánimo de lucro. Canarias solo aporta un listado de centros autorizados por la consejería para ejecutar el procedimiento de Mediación Familiar.

En un sentido más público, Baleares cuenta con un Servicio de Mediación Familiar comunitario en sus diferentes islas. Asturias y Extremadura ostentan el servicio en los centros de Servicios Sociales básicos, a través de las Unidades de Trabajo Social, conformando junto con el resto de intervenciones un nivel básico de actuación.

La Rioja tiene tres puntos de Mediación Familiar. Es la única Comunidad en la que los profesionales de lo social se coordinan, pues los ciudadanos acuden al servicio bajo previa derivación de los trabajadores sociales de base del Ayuntamiento que les corresponda.

En la actualidad, el mapa de España se presenta arropado por los Servicios de Mediación, en concreto por multitud de Programas de Mediación Familiar, sin embargo, a nivel local, dependientes de los Servicios Sociales de un Ayuntamiento son pocas las actividades que se realizan. La Mediación Familiar pública se encuentra más generalizada a nivel autonómico que como concesión de los propios Ayuntamientos.

Las limitaciones de acceso a la Mediación Familiar habitan en los actos de violencia y/o maltrato hacia cualquier miembro de la familia, la edad o el parentesco de los afectados. En el caso de algunas leyes autonómicas, como es la de Madrid, Valencia y Andalucía, se limita el acceso a la Mediación Familiar cuando se supere el tercer o cuarto grado de parentesco. En cuanto al menor de edad hay comunidades que no se pronuncian, Cataluña, sin embargo, si lo hace, y considera que los menores con conocimiento suficiente y los mayores de 12 años, cuando sean afectados por el conflicto, pueden acceder y participar en el procedimiento de la Mediación.

Y dado que la Mediación no es la panacea y no solventa todo, hay en ocasiones en las que acudir a la jurisdicción es inevitable. Hay situaciones delicadas en las que las partes no se ven capaces de solucionar por sí solas el disenso, y hay otras circunstancias que la Mediación no puede arropar porque se trate de un suceso ilegítimo o indisponible, no cabe la Mediación ni dentro de los Servicios Sociales ni fuera de ellos en casos de violencia o maltrato hacia cualquier miembro de la familia.

Entonces pues, aunque Trabajo Social y Mediación Familiar no sean lo mismo, aunque su modo de desarrollarse no sea completamente el mismo, pese a que el Trabajo Social se centre más en la ayuda como intervención, y la Mediación en la comunicación como base de su práctica profesional, y a pesar de que la Mediación acaba con un acuerdo o un abandono voluntario del procedimiento y el Trabajo Social tiene un seguimiento más a largo plazo, ambas se pueden complementar. Es más, desde los Servicios Sociales, beneficia a las dos disciplinas la coordinación entre ellas, entre el profesional de atención social primaria y el profesional de programa de Mediación Familiar, pues de este modo la intervención será más integral y la satisfacción de la institución familiar será mayor. A fin de cuentas, el objetivo es el mismo, conseguir un bienestar personal, familiar y social lo más pleno posible.

3.2. Mediación Familiar e intervención psicosocial.

Desarrollar la labor de interventor social en sí puede parecer sencillo si de lo que creemos que se trata es de gestionar una serie de servicios y prestaciones materiales a todos aquellos ciudadanos que tras demandarlos cumplen los requisitos. La cuestión es que la intervención social no se basa en eso, sino en analizar las situaciones de los usuarios y valorar que recursos pueden satisfacer sus necesidades, e incluso evaluar si son necesidades reales. Lo importante de dicha apreciación es el considerar si los recursos los tiene que aportar una institución, como por ejemplo los Servicios Sociales, o si por el contrario ellos mismos pueden responder a ello.

Una de las teorías más usadas desde la intervención social es la corriente sistémica, o como Ripol-Millet (2001) la denomina, la “aproximación sistémico-relacional”, que consta en observar al usuario, o en este caso a la familia, como un conjunto, dentro de su entorno, compuesta por unas características, en un tiempo, etc. Cuando un trabajador social de Atención Social Primaria utiliza esta teoría para conocer a la familia demandante, descubre si las necesidades que demandan son reales y si pueden complacerlas por sí mismos, si son ellos los que disponen de recursos propios para satisfacerlas, o si por el contrario requiere del apoyo profesional.

Esta metodología puede llevarse a otras disciplinas como es la Mediación con familias. Cuando el procedimiento de Mediación lo desarrolla un interventor social, los cambios que se buscan es más fácil que se conviertan en reales, pues las necesidades descubiertas sabemos que son auténticas y la potencialidad que se puede extraer de ellas es mucho más rica.

De este modo la Mediación Familiar también aportará a la intervención social grandes cambios, desde técnicas y habilidades para el trato y la comunicación con las familias, hasta una filosofía que se centra no tanto en cubrir las necesidades, sino en fomentar a los protagonistas a que busquen en sí mismos los recursos precisos para hacerlo. (Ripol-Millet, 2001).

Además, la Mediación puede realizar su labor entre el sistema ofertante de recursos y las necesidades de las familias, conociendo mejor ambos terrenos y

comunicándolos para que conjuntamente sean más efectivos. Así las ofertas serán más afines a lo que verdaderamente busca el sistema familiar; la familia generará realidades, haciendo conocedor de ello al suprasistema, y motivando cambios y evoluciones en los servicios que se facilitan a los ciudadanos.

Ripol-Millet (2001) concede una frase bastante significativa diciendo que

“tal vez habrá que contar con la ciertamente infrecuente pero variada gama de ocasiones en que los profesionales de la salud mental, del derecho o del trabajo social pueden ayudar mejor a sus clientes utilizando en su intervención el estilo y las técnicas de la mediación, actuando desde el contexto mediador. Y, si pensamos en el usuario y no en el gremio, no nos crea ninguna confusión pensar que, en aquella ocasión, han actuado como mediadores y han llevado a cabo una auténtica mediación” (p.243).

La intervención social realizada dentro del Trabajo Social cuenta con un gran privilegio, el de estar seguros de que se opera desde la familia, pero también desde todos y cada uno de sus miembros, de sus grupos, y desde el contexto social en el que habita. La cuestión es que actualmente la Mediación como recurso del Trabajo Social es muy poco habitual de facilitar, o por lo menos como derivación en los Servicios Sociales. No existen todos los recursos de Mediación que quisiéramos, y tampoco puede expandirse más allá de lo debido. Desplazar la Mediación a cualquiera de los ámbitos de la intervención social tampoco sería correcto, ya que viciaríamos la Mediación y estaríamos dando un uso erróneo de la disciplina.

Antes de llegar a ella es importante conocer la familia con la que vamos a tratar, su estructura, su contexto, su dinámica de actuar, y por supuesto la demanda que realizan, y si sus necesidades son acordes a ella. No se puede mediar sin saber. Es primordial utilizar un modo de actuación, tanto para la Mediación como para el Trabajo Social, considerando, como ya se ha mencionado, el modelo sistémico como el más apropiado para obtener una intervención integral y una satisfacción real y completa.

A través del modelo sistémico se configura un proceso de conocimiento de la familia que concluyentemente la concibe como “un sistema abierto, estable, gobernado por reglas, compuesto por subsistemas jerárquicos, inmersos en un suprasistema y con historia” (Ripol-Millet, 2001, pp.94 – 99). Con él, el Trabajo Social y la Mediación emplearán una intervención íntegra para todos los miembros de la familia si así lo requieran, consiguiendo evoluciones que, escalando puestos, consigan el objetivo final de ambas, el bienestar social y familiar.¹⁶

¹⁶ Extraído del libro “Familias, trabajo social y mediación” de Ripol-Millet, Capítulo 6: “La práctica de la mediación en el trabajo psicosocial con familias: conocimientos básicos”.

4. Aportaciones del Trabajo Social a la Mediación. La necesidad de implantar la Mediación Familiar en el Sistema Público de Atención Social Primaria.

Antes de introducir la Mediación dentro de un Servicio Público de Atención Social Primaria, es preciso circunscribir la disciplina dentro de otro lugar, el mundo actual y real, porque por mucho que se desee, la Mediación aún no es popularizada en su totalidad.

Los conflictos cada vez son más numerosos, e incluso más intensos, son cada día más complejos y más difíciles de tratar para la jurisdicción. Es evidente que la norma está por encima de todo, pero para las personas también existe la moral y el honor. A veces, en la gran mayoría de los casos, los conflictos surgen debido a situaciones personales y/o sociales que un juez no puede resolver de forma equitativa, ya que más que por lo material, las personas se enfrentan por un sentimiento de rabia, desconsolación, miedo...; es más profundo de lo que un juez puede resolver. En muy pocos casos, en un juzgado colaboran juntas las dos partes del problema, suele primar la confrontación a la cooperación, la discusión al diálogo, las relaciones se suelen romper aún más de lo que lo están.

Partiendo de ello, es primeramente importante buscar otras vías y métodos para enfrentarse al conflicto permanente en el que nos vemos insertos. Hay que dejar a un lado la visión única de resolución de controversias, donde los jueces parecen ser los únicos capaces de resolver todo, sin embargo no se puede olvidar que lo social se queda desarropado. Hallar otros recursos innovadores, alternativas, que se adapten a la actualidad sería lo apropiado. Introducir en el sistema de solución de conflictos la mediación, sería lo conveniente, o al menos en ciertas disputas que requieren de una gestión amoldada a lo ocurrido.

La Mediación da acceso a múltiples opciones, programas orientados a un procedimiento integral que ofrecen alternativas muy efectivas para la resolución de controversias y la continuación de las relaciones, sin dejar a un lado los valores. La Mediación ofrece flexibilidad y adaptabilidad a cada caso, a cada persona.

El primer paso que se ha dado ha sido el de introducir la Mediación como opción en un proceso judicial. Es obvio que la Mediación está para el que lo necesite a nivel general, pero, dado su aún desconocimiento, un gran impulso hay que reconocer se da desde los juzgados, puesto que, antes de iniciar el proceso, o incluso una vez iniciado, un juez puede instar que, debido a las características del caso, la controversia se puede solucionar desde un procedimiento de Mediación.

Es ahí donde comienza a institucionalizarse una Mediación “pública”, y aunque sean ya varios los Ayuntamientos, Diputaciones, y otras Administraciones Públicas los que ofrecen servicios similares, no es algo que esté generalizado.

La Mediación Laboral principalmente parece ser la más utilizada especialmente por los sindicatos, sin embargo hay un sistema básico más importante para las personas, la familia. Dado que la familia es el nido, es la base de todas las relaciones de las personas, es conveniente comenzar desde ahí, desde los cimientos. Está muy bien que exista la Mediación en todos y cada uno de los ámbitos donde desarrollan sus vidas las personas, de hecho ya habita hasta dentro de prisión, pero si se permitiese un acceso público a la Mediación por parte de las familias, se podría conseguir un mayor bienestar social.

La familia como ente social se encuentra dentro de los Servicios Sociales. Es desde la Atención Social Primaria desde donde normalmente la familia entra a dichos Servicios Sociales. Cuando algún miembro se pone en contacto con el trabajador social de base, suele informarle de la situación familiar, demanda lo que requiere, lo que necesita, y en muchas ocasiones lo que las familias piden, no siempre explícitamente, es ayuda para gestionar un problema, una disputa familiar, que no se ven capaces de solucionar por sí mismos.

Las familias consideran que tienen un problema cuando las relaciones sencillamente se ven afectadas porque hay un conflicto, o bien de intereses, o bien de valores, o bien de necesidades, pero un disenso que se puede acatar desde la Mediación. La cuestión es que ésta no está siendo todo lo usada que podría serlo. Las alternativas de solución de conflictos son infrutilizadas, se consideran poco dentro de la jurisprudencia, pero tal vez sea porque no es del todo un lugar apropiado para ella. Si la familia cuando pide ayuda asiste a los Servicios Sociales, ¿por qué no acercar un servicio como es el de la

Mediación a dichos grupos? Al fin y al cabo, la Mediación Familiar parece estar más bien orientada en la mayoría de sus aspectos hacia lo social. La legislación que regula tanto la familia, como los Servicios Sociales está fuertemente relacionada: no hay Servicios Sociales sin familia, ni familia sin Servicios Sociales. Este aspecto lo veremos en el apartado siguiente del trabajo, donde se hará una breve referencia sobre la concordancia entre la ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, y la ley 1/2006 de Mediación Familiar de la misma Comunidad Autónoma.

El Trabajo Social genera grandes aportaciones indudablemente a la Mediación, pero también es cierto que sucede a la inversa. La Mediación permite a los trabajadores sociales abrir caminos, autocriticarse, reflexionar, les hace crecer profesionalmente y les deja expandirse más allá de su intervención.

Los trabajadores sociales, como profesionales de Centros Sociales (CEAS) que son, tienen un contacto continuo con las personas del entorno, del lugar en el que desarrollan su acción profesional, son quienes pueden valorar las situaciones y coordinarse con profesionales que ayuden a las familias en los diferentes asuntos que les van sucediendo a lo largo de su vida, derivan a servicio específicos para solventar los problemas o para procurar que este no aumente, guían a las personas, informan, orientan hacia donde pueden ir...

A lo largo de la historia del Trabajo Social ha habido grandes experiencias de sus especialistas en la resolución de conflictos sociales, sobre todo en lo referente a la defensa de los derechos de la persona, y en concreto de las personas sin protección social. Importantes figuras de la disciplina de los siglos XIX y XX han remarcado la lucha del Trabajo Social por la justicia social (Lima, 2015, p.17)¹⁷. Además de la práctica, los trabajadores sociales se forman durante su estancia en Universidades y Escuelas de Trabajo Social en técnicas y habilidades de comunicación y solución de diferencias, respaldando posteriormente a los profesionales que quieran especializarse

¹⁷ Lima (2015), señala profesionales de lo social luchadores por la justicia social, nombrando a Laura Jane Addams, Florence Kelly, Eduard C. Lindeman, Saul Alinsky, Melvin Delgado, Norman K. Denzin, Lisa Parkinson, John M. Haynes, Helena Neves, Ana Ruiz Ceborio, etc.
En: Lima, I., Munuera, P., Rondón, L.M., Martín, A., García, M.P., Rodríguez, C. (2015). *Mediación social. Valor añadido del Trabajo Social en Mediación*. Consejo General del Trabajo Social.

en la Mediación con posgrados relativos a ello. Se presenta entonces una profesionalidad firme y acorde a lo que la legislación exige referente a la formación de la persona mediadora.

Por otro lado, la Mediación, una vez que es conocida por la ciudadanía y utilizada por los usuarios, proporciona mucho al Trabajo Social. La Mediación permite que, ese malestar por el que se ha acudido a los Servicios Sociales de Base, aminore, que los protagonistas hablen, concede un empoderamiento real a las partes, y, a pesar de no alcanzar siempre un acuerdo, al menos fomenta el diálogo y otorga a esos usuarios el poder de tomar decisiones para sentirse el dueño de su vida. La Mediación genera bienestar personal, bienestar familiar, y por supuesto bienestar social, meta y objetivo que persiguen los trabajadores sociales.

Lima (2015) afirma, siguiendo las palabras de Berasaluze y Olalde en 2004, Rondón en 2012 y Lyn Stoesen en 2006, que

la mediación no es por tanto una acción o técnica nueva en la disciplina del trabajo social, sino al contrario, los/as trabajadores/as sociales han venido desarrollando la función de mediación a lo largo de la historia de la disciplina, aportando la visión social en la búsqueda de solución de conflictos, y es que “El conflicto está en la raíz de muchas áreas de la práctica del trabajo social”. (p.19)

En ese mismo año, Berasaluze y Olalde reconocen la aportación del uno al otro y viceversa en cuanto que la Mediación fija su atención en el conflicto y el Trabajo Social en las necesidades sociales. De este modo el Trabajo Social hará posible llevar más lejos del conflicto a la Mediación y generará un mayor bienestar social; por supuesto, la Mediación, con su procedimiento, permitirá al Trabajo Social adentrarse en los primeros pasos de la intervención, lo complementará, lo perfeccionará, además de arreglar las discrepancias.

En definitiva, aunque los objetivos, los métodos, los principios y los roles de ambas disciplinas sean diferentes (Rodríguez, 2012), las dos desean el empoderamiento de las

persona y trabajan para ello por medio de los principios de la equidad social, la igualdad y la justicia (Rondón y Munuera, 2009), persiguiendo el cumplimiento de los Derechos Humanos (Lima, 2015, p.22).

Así, el Trabajo Social aporta profesionales con capacidades y habilidades sociales para empoderar a los afectados, para valorar e identificar los intereses y la necesidad de llegar a la Mediación, para ser flexibles y amoldarse a las circunstancias que se dan puesto que cada caso es diferente y único y requiere de diferente atención, para darles la confianza que necesitan en ellos y en la Mediación, para gestionar y negociar los aspectos relevantes de los conflictos, para lograr una comunicación efectiva entre las partes, para reconocer emociones y mostrar cierta sensibilidad ante ellas, para conocer y cumplir con el marco legal y los valores propios de la Mediación, para valorar adecuadamente y conocer las necesidades, para coordinarse con otros profesionales y derivar los casos a otros servicios...

5. Relaciones legales: de Europa a España; legislación social y Mediación; y relación entre la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León y la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

La legislación en materia de familia desarrollada en España desde comienzos del siglo XXI surge como respuesta al vacío existente en lo que a Mediación y resolución de conflictos familiares se refiere. Primeramente Europa impulsa la Recomendación de 1998 para que los Estados Miembros consideren la Mediación como vía alternativa de las discordancias entre los ciudadanos del continente dentro de sus fronteras estatales o fuera de estas entre ellos. España no respondió a esa presión como país, por lo que las Comunidades Autónomas, independientemente, comenzaron a crear leyes en materia de familia que cubriesen la solicitud de la Unión Europea. Posteriormente, la Unión Europea aprueba la Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, enmarcando los métodos alternativos de resolución de conflictos en la Justicia de cada Estado miembro, procurando, como manifiesta Lima (2015), “ofrecer a la ciudadanía nuevos recursos que le permitan recuperar la confianza perdida en la justicia” (p.12)¹⁸, promoviendo la intervención de un tercero neutral y la voluntariedad de las partes en la solución de controversias generando unos mínimos vinculantes a cada país, tales como el rol del profesional, el inicio del procedimiento, o la naturaleza pública o privada que puede tener.

En definitiva, en nuestro país, con un poco de tardanza, se han ido constituyendo una serie de leyes en materia de Mediación Familiar o de carácter general, según la Comunidad Autónoma, llegando en 2012 a aprobar definitivamente la Ley estatal de Mediación Civil y Mercantil.

¹⁸ La Unión Europea pretende hacer efectivo el derecho de acceso a la justicia, derecho reflejado en el Artículo 6 de la convención Europea de Derechos Humanos, y en el Artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En: Lima, I., Munuera, P., Rondón, L.M., Martín, A., García, M.P., Rodríguez, C. (2015). *Mediación social. Valor añadido del Trabajo Social en Mediación*. Consejo General del Trabajo Social.

A pesar de dicho cumplimiento de la Directiva Europea por parte de varias Comunidades Autónomas, y la consiguiente Ley estatal en asunto civiles, la forma de desarrollar las leyes es diferente según la región, pues mientras unas vinculan la Mediación Familiar al Departamento de Justicia, como es el caso de Cataluña, otras lo relacionan con los Servicios Sociales, como lo hacen Galicia, Castilla-La Mancha, Baleares y Valencia, entre otras. Ciertamente es que, en 2012, con la aprobación de la Ley 5/2012, muchos de los aspectos que no habían quedado claramente manifestados sobre la Mediación Familiar se perpetúan.

Comúnmente todas ellas buscan con su aprobación la desjudicialización, fomentando las vías autocompositivas de solución de disensos, la deslegalización de algunos aspectos que por su disponibilidad pueden ser acordados por las partes protagonistas, y la desjuridificación, rompiendo la rigidez de la justicia y proporcionando a los participantes cierta flexibilidad y adaptación para poner fin a los conflictos.

5.1. Legislación social y Mediación.

Acercando la Mediación a los Servicios Sociales, que es lo que en este trabajo concierne, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción a la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, de gran importancia en los Servicios Sociales, guarda una referencia esencial igualmente para la Mediación Familiar, y es que con su aprobación se dan por superadas las relaciones familiares tradicionales, permitiendo el cuidado de las personas dependientes por alguien externo a dicho núcleo, ya sea una persona diferente o una institución. Es decir, la costumbre de que las féminas se encarguen del cuidado de los mayores y/o personas dependientes va siendo cada vez más infrecuente, al igual que sucede con que dicho cuidado se realiza por los propios familiares. La individualización y la llegada de la mujer al mercado laboral es algo inminente y creciente, y en ocasiones es por ello por lo que surgen conflictos familiares, y consecuentemente las primeras negociaciones y acuerdos para el cuidado de dichos afectados por la discapacidad, edad o enfermedad.

Igualmente, hay que mencionar la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, que debido al cambio de roles de la mujer tradicional, promueven una serie de medidas para establecer acuerdos ya sea con la propia familia, pareja y/o ámbito laboral, y conseguir de este modo una conciliación real. Así, los Servicios Sociales, como promotores del cambio social a través de sus profesionales, velan por el cumplimiento de esta ley, que desde la Mediación puede hacerse efectiva.

La Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional apoya la búsqueda de los orígenes familiares por parte de los hijos adoptados cuando hayan cumplido los 18 años de edad o siendo menores pero representados por sus padres. Esta concepción viene apoyada desde los Servicios Sociales dado que se trata de un derecho de la persona, así como desde los centros de Protección al Menor. En dichas circunstancias, la Mediación puede actuar entre padres que no deseen que esto se lleve a cabo e hijos que deseen hacerlo, junto con el asesoramiento y la información de otros servicios especializados hallados dentro de los propios Servicios Sociales. También la Mediación cabrá cuando se conozca la identidad de los padres biológicos y se quiera entablar relación para el conocimiento sobre los orígenes, la historia médica del hijo, u otros asuntos relevantes, teniendo en cuenta la posibilidad de diálogo entre personas de diferentes culturas.

En cuanto al continuo surgimiento de leyes autonómicas en materia de Mediación Familiar su vinculación con un campo u otro es muy diversa. Por ejemplo, las leyes gallega, valenciana, balear y castellano-manchega insertan la Mediación Familiar en el trabajo psicosocial, dentro de los Servicios Sociales, sin embargo, la última ley catalana de 2009 asimila la Mediación en la justicia, no propiamente interna a ella, sino como alternativa a ésta. Comúnmente, lo que sí que comparten es que la gran mayoría de las leyes autonómicas sobre Mediación Familiar se centran en la Mediación como ente de las Administraciones Públicas, y no como parte de instituciones privadas y libres.

Todas ellas también apoyan la multidisciplinariedad de Mediación, pues consideran que los profesionales que pueden especializarse en este campo provienen tanto del sector jurídico (Derecho), como del social (Trabajo Social, Educación Social,

Pedagogía, Psicología...), siempre y cuando se formen para ello y se registren en un organismo o Colegio Profesional que promueva el desarrollo de la Mediación.

5.2. Relación entre la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León y la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

El presente apartado pretende establecer cierta conexión entre la Ley vigente de Servicios Sociales de Castilla y León y la de Mediación Familiar de la misma Comunidad Autónoma, con la pretensión de enmarcar esta segunda dentro de algún aspecto de los Servicios Sociales, y corroborar de esta forma si actualmente cabría llevar a cabo un Servicio de Mediación Familiar desde los Servicios Sociales de Base que es lo que se busca con el Capítulo 2, proponer un Programa de Mediación Familiar integrado en la Atención Social Primaria.

A continuación, además, relacionaremos y compararemos lo que antecede a ambas leyes, además del rol de los profesionales que realizan las actividades propias de Servicios Sociales y de Mediación Familiar, los principios inspiradores, los sujetos o destinatarios, el marco territorial, las materias que abarca, a quién corresponde las consiguientes competencias, los derechos y deberes de los actores, los procedimientos, los objetos y objetivos.

- Antecedentes y motivación de la ley:

En la Ley de Mediación Familiar de la Comunidad Autónoma apunta la creación de dicha ley bajo las ordenanzas del artículo 16.4 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León en el cual dice que uno de los principios rectores de estas políticas públicas es la promoción del diálogo social a fin de conseguir una cohesión social y un progreso económico, habiendo cierta consonancia con la Ley de Servicios Sociales autonómica, la cual a lo largo de su texto menciona dicha cohesión social como principio básico de éstos.

La cuestión por la que se creó esta legislación, tanto una como otra, es como consecuencia de los cambios sociales surgidos en nuestra sociedad en las últimas décadas. Tanto la Ley de Servicios Sociales, como la Ley de Mediación Familiar en el primer apartado de la Exposición de Motivos manifiestan la gran importancia de las transformaciones sociales y la evolución de las políticas sociales para la creación de estas normas.

Como antecedentes previos a las leyes 1/2006 y 16/2010 se concibe la existencia de unos Servicios Sociales de carácter asistencial y una carencia de vías alternativas a la vía judicial, y las existentes enmarcadas en el contexto de la jurisprudencia. Ambas conceden en su escrito la esencialidad de leyes sociales como la 18/1988, de 23 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales de la comunidad, la cual anteriormente generaba la protección y el apoyo social y a la familia. Además, la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, se encuentra desde su surgimiento vinculada al ámbito social y en especial, como bien ella misma menciona en su denominación, a la familia y a la infancia, por lo que se trata de una base legislativa para los Servicios Sociales y para la Mediación Familiar.

Así, como antecedentes, no tanto formales, sino más reales, las dos desean superar el pasado de sus materias, los Servicios Sociales dejando atrás su carácter meramente asistencial, y la Mediación Familiar amoldándose a los cambios de la institución primaria de las personas, la familia, siguiendo la Recomendación Europea del 21 de enero de 1998, por la que se intenta incitar a los Estados Miembros que creen y regulen la Mediación como vía alternativa a los tribunales, y dado que España como Estado no lo hizo, fue conformada en las diferentes Comunidades Autónomas que decidieron seguir los consejos del Comité de Ministros del Consejo Europeo.

Por tanto, aunque la Ley 1/2006 sea mucho más concisa y no se alargue explicando los acontecimientos por los que ha sido engendrada, y a diferencia de ellos la 16/2010 sí que lo haga, ambas se mueven por el motivo que el Estado, según lo previsto en el artículo 148.1.20 de la Constitución Española de 1978, les ha concedido, el traspaso de ciertas competencias a las Comunidades Autónomas. La competencia que aquí concierne es la que Castilla y León, como el resto, tiene en materia de asistencia social,

Servicios Sociales y desarrollo comunitario, promoción y atención a las familias, a la infancia, la juventud y los mayores, prevención, atención e inserción social de los colectivos afectados por la discapacidad, la dependencia o la exclusión social, y protección y tutela de menores.

De este modo, si se sigue trabajando en asuntos de Servicios Sociales y se inserta la Mediación Familiar dentro de ellos oficialmente, siendo ello motivado por las leyes anteriormente mencionadas que ambos comparten como antecedentes, y asegurándose que esto sea promovido en todas las Comunidades Autónomas por unas políticas sociales apropiadas, podrían surgir avances interesantes. La cuestión es apoyarse en dichas leyes que les anteceden, y que aún les motivan, y procurar mejorarlas y hacerlas efectivas desde la Mediación Familiar y desde los Servicios Sociales. Así el complemento que se puede crear con todas ellas llevará a los ciudadanos a obtener un mayor bienestar social, familiar y personal.

Lo antecedentes no marcar un pasado, sino una forma de mejorar el presente y el futuro. Por eso, si la sociedad está en continuo cambio, y con ella la familia, habría que tener en cuenta todos los aspectos que implican a la familia, y tratarlos desde todos los ángulos posibles. La Mediación Familiar y los Servicios Sociales inducirán con su legislación a producir ciertas transformaciones en lo que a resolución de problemas se refiere.

- **Definición de la disciplina:**

Por su parte, los Servicios Sociales son definidos como:

el conjunto de servicios y prestaciones para la prevención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas con el fin de lograr o aumentar su bienestar social [...] dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los

derechos de las personas dentro de la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.¹⁹

Posteriormente, la ley 16/2010 ilustra en su artículo 4.1 el Sistema de Servicios Sociales como “el conjunto de recursos, programas, actividades, prestaciones, equipamientos y demás actuaciones, de titularidad pública o privada, en materia de Servicios Sociales”.²⁰ Será en dicho Sistema en el que a continuación, en el Capítulo 2, se procura integrar un programa de Mediación Familiar.

Mientras tanto, la Mediación Familiar se trata de un procedimiento extrajudicial, complementario al sistema judicial, o sea, no sustituto, sin efectos procesales. La mediación además promueve la comunicación empática y efectiva para promover la libertad e igualdad de las personas y de los grupos en los que se encuentra inserto, la autonomía y el respeto.

Las materias que se tratan en ambas son bastante diversas, aunque con cierta conexión entre ellas. Los Servicios Sociales primordialmente protegen a todos los ciudadanos en su conjunto, pero en especial a los más vulnerables, como son los niños, las personas con discapacidad y las personas de la tercera edad. La Mediación Familiar, también buscará dicha protección pero desde el tratamiento y la solución de los conflictos familiares. Estas aportaciones se pueden comprobar en la II Exposición de Motivos de ambas leyes.

Desde el punto de vista definitorio, se observa que entre los recursos que arropa el Sistema de Servicios Sociales cabría introducir la Mediación Familiar como servicio de intervención con familias. La Mediación Familiar, por su parte, como procedimiento extrajudicial puede integrarse en dicho Sistema sin oposición alguna. De este modo el acceso a la Mediación Familiar es más real y efectivo. Por otro lado, los Servicios Sociales, en tanto que buscan aumentar o lograr el bienestar social, e interviene con las personas para ello, puede complementarse de las técnicas y habilidades que se trabajan en el campo de la Mediación.

¹⁹ En: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Social de Castilla y León. BOE (2010), p. 96971.

²⁰ En: En: Ley 16/2010, de 6 de julio, de Servicios Social de Castilla y León. BOE (201), pp. 96978.

Así, según lo mencionado por ambos, intervención y Mediación no son lo mismo, pero les conecta la cohesión social y el pleno desarrollo de los derechos de los ciudadanos que tienen por finalidad, algunos de los principios que les rigen, el trato con las personas...

- **Órgano competente:**

El órgano al cual corresponde la responsabilidad de desarrollar dicha Mediación Familiar es principalmente la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, concretamente la Junta de Castilla y León, quien garantizará el funcionamiento de la disciplina y el desarrollo de sus actividades. Entre las competencias concedidas está la gestión del Registro de Mediadores y el estudio continuo de las mediaciones que se realizan y la realización de una Memoria anual; además tiene potestad sancionadora y capacidad para organizar y financiar los procedimientos de Mediación Familiar gratuita. Se coordinará también con las otras Administraciones Públicas, tales como las provinciales o las locales.

Con respecto a la competencia de los Servicios Sociales en la Comunidad de Castilla y León, la ley 16/2010 nombra en su artículo 45 como responsables de la materia

a los Municipios con población superior a 20.000 habitantes y las Provincias, que ejercerán sus competencias en los Municipios con población igual o inferior a 20.000 habitantes, sin perjuicio de las competencias atribuidas al resto de las entidades locales por la legislación reguladora de régimen local o a las comarcas legalmente constituidas por la normativa correspondiente.²¹

El artículo 46, asigna también como órganos competentes, además de a las entidades locales, a la Junta de Castilla y León y a la consejería competente en materia de Servicios Sociales.

²¹ En: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Social de Castilla y León. BOE (2010), p. 96996.

Se considera que tanto los Servicios Sociales como la Mediación Familiar es competencia del órgano autonómico ya se trata de uno de los traspasos que en 1978 dictó la Constitución Española, concretamente lo menciona en su artículo 148.1.20ª, remarcando que las Comunidades Autónomas tienen competencia en asistencia social, donde se ubican tanto los Servicios Sociales como la Mediación Familiar de Castilla y León.²²

Además, aunque en el artículo 149.1.8ª, dicte que entre las competencias del Estado está la legislación civil, aporta también que las propias Comunidades Autónomas podrán llevar a cabo la conservación, modificación y desarrollo de dicha legislación civil, campo en el que entra y se considera la familia, y por tanto la Mediación Familiar.²³

Posteriormente, como define la Ley 16/2010, las propias autonomías ceden competencias a la provincia (para municipios con menos de 20.000 habitantes) e incluso a los órganos locales (para municipios con más de 20.000 habitantes), donde entra la competencia de los Servicios Sociales Básicos o de Atención Social Primaria, cumpliendo el principio de igualdad de acceso como derecho de los ciudadanos a tener acceso libre y pleno a los Servicios Sociales. La Mediación Familiar, en su legislación castellano-leonesa, está enmarcada en los Servicios Sociales, por lo que, a elección de los órganos que la desarrollen, puede instalarse como servicio o programa en las entidades locales si los Ayuntamientos lo aprueban, o como servicio no generalizado ni primario, puede hallarse en los Servicios Sociales Específicos que desarrolla la Comunidad Autónoma.

²² Constitución Española de 1978. Artículo 148. Punto 1. Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias: 20.ª Asistencia social.

²³ Constitución Española de 1978. Artículo 149. Punto 1. El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: 8.ª Legislación civil, sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan. En todo caso, las reglas relativas a la aplicación y eficacia de las normas jurídicas, relaciones jurídico-civiles relativas a las formas de matrimonio, ordenación de los registros e instrumentos públicos, bases de las obligaciones contractuales, normas para resolver los conflictos de leyes y determinación de las fuentes del derecho, con respeto, en este último caso, a las normas de derecho foral o especial.

- **Objeto legislativo:**

En el texto de la ley de Mediación, se manifiesta como objeto de esta, la regulación de la materia en el ámbito familiar de la Comunidad Autónoma. Frente a esta aportación tan básica, la ley de Servicios Sociales reproduce cuatro objetos básicos de la ley, que son: el de promover y garantizar el acceso igualitario a las personas al Sistema de Servicios Sociales de la Autonomía, ordenar y regular dicho sistema concediendo un marco normativo para las actuaciones, establecer la coordinación y colaboración entre profesionales para intervenir de una manera integral, y garantizar unas buenas condiciones en el desarrollo de los servicios y de las prestaciones.

De este modo, aunque la ley de Mediación sólo tenga un contenido propio de regular la materia, también puede verse reflejada en los objetos que persigue la legislación de Servicios Sociales, puesto que, si se acerca la Mediación Familiar a los Servicios Sociales es por ello mismo, para cumplir el derecho de acceso igualitario que han de tener los ciudadanos ante ambos servicios.

Por otro lado, además querer regular cada una la disciplina que las concierne, también se puede encontrar reciprocidad entre ellas a la hora coordinarse y colaborar entre los diferentes profesionales que intervienen en ellas. Los Servicios Sociales promoverán la Mediación Familiar y gracias a ello ésta se acercará a los ciudadanos, permitiéndola crecer y ser más popularizada. La Mediación Familiar, permite a los Servicios Sociales llegar a donde no pueden por sí solos, a resolver los conflictos que los usuarios tienen dentro de su núcleo familiar y/o convivencial, y hacerlo empoderándoles y responsabilizándoles de ello. Entonces, la coordinación entre los profesionales de ambos, será esencial para intervenir correctamente y completamente.

También cabe señalar que, igual que en los Servicios Sociales hay un equipo de trabajo de diferentes disciplinas que trabajan en red para una intervención integral, en Mediación existe la comediación, como procedimiento en el cual actúan dos o más mediadores procedentes de diferentes disciplinas, entre ellas la del Derecho.

Es considerable, entonces tener en cuenta la Mediación Familiar dentro de la asistencia de los Servicios Sociales, generando un beneficio visible de actuar

conjuntamente, además de los profesionales ya integrados en el grupo, como son los trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, etc., los mediadores con su formación especializada en la resolución de conflictos familiares, frecuentes en las demandas que se realizan en la Atención Social Primaria.

- Objetivos y finalidad a perseguir:

La IV Exposición de Motivos de la Ley 16/2010 aporta su objetivo de “conseguir mayores cotas de bienestar para los ciudadanos mediante un esfuerzo continuado y constante en mejorar la calidad de los servicios sociales”²⁴, sin embargo los objetivos del Sistema se vuelven más concretos y procuran cumplir con la finalidad de:

- Proporcionar una adecuada cobertura de las necesidades personales básicas y de las necesidades sociales para promover la autonomía y el bienestar de las personas y asegurar su derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida.
- Favorecer el desarrollo integral, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la integración plena de las personas (p. 96979).²⁵

En el mismo apartado de la Ley 1/2006, pero en la primera parte, el texto ilustra que la finalidad de la Mediación Familiar habita en aminorar las consecuencias negativas generadas por las situaciones de ruptura. Seguidamente en el artículo 2.2 considera oportuno añadir que la Mediación Familiar regulada en esta Ley pretende evitar la llegada a los tribunales, procurando poner fin a los que ya han llegado a la vía judicial o reduciendo sus consecuencias negativas, pudiendo ofrecer esta alternativa al proceso contencioso, antes, durante o después de él.

En tanto en cuanto la orientación de ambas leyes es diferente según manifiestan los textos, donde una pretende hacer de las consecuencias de los conflictos lo menos dañosas posible para los involucrados y arreglar estos a través de una vía dialogada, y la

²⁴ En: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Social de Castilla y León. BOE (2010), p. 96975.

²⁵ En: Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Social de Castilla y León. BOE (2010), p. 96979.

otra pretende arropar las necesidades de los ciudadanos en todas las etapas de la vida de éstos para una autonomía lo más plena posible y una integración apropiada, puede parecer que en la finalidad no existe nexo común. Sin embargo, desde un punto de vista práctico, si se unen Mediación y Servicios Sociales pueden obtenerse grandes fortalezas para los dos.

Se recomienda adherir la Mediación Familiar a los Servicios Sociales, así como a los Servicios Sociales contar con la Mediación Familiar por el hecho de la complementariedad de la que venimos hablando a lo largo del trabajo, pero sobre todo por la finalidad que persiguen. Tanto la cohesión como el bienestar social se consiguen con el buen apoyo de los Servicios Sociales, de los recursos que estos proporcionan a los usuarios, y con los recursos que los propios ciudadanos tienen pero no son capaces de ver. Lo mismo sucede con la Mediación Familiar, es generadora de diálogo, de entendimiento, de un apoyo que en ocasiones las personas necesitan para llegar a solventar los conflictos provenientes de las relaciones pero que no saben cómo hacerlo. De este modo, el apoyo, que no ayuda, puesto que los dos desean empoderar a sus beneficiarios y lo que hacen es promover el cambio guiando a las personas hacia una mejor actuación frente a los problemas y conflictos, es más efectivo cuando se trabaja en red por los profesionales de un equipo.

Por ello es por lo que en el siguiente capítulo del trabajo se quiere unir, en cierto modo, la Mediación Familiar a los Servicios Sociales, para poder construir una intervención integral, donde los conflictos familiares no lleguen a ser, o dejen de percibirse como problemas. Igualmente, si dentro de las necesidades que los usuarios deben satisfacer, existe algún conflicto que a través de un procedimiento de Mediación pueda solventarse, serán los trabajadores sociales de base quienes deberán derivar al Servicios de Mediación Familiar este caso.

Así no sólo ambas disciplinas tendrán su finalidad perseguida, sino que además conseguirán fortalecer y empoderar a la ciudadanía encaminándola al protagonismo de sus responsabilidades y toma de decisiones, y los Servicios Sociales, que se encuentran, al igual que los Tribunales, colapsados, podrán asegurar un servicio de calidad, destinando casos referentes a disensos familiares a la Mediación, en vez de ser ellos

quienes se vean obligados a intervenir en cuestiones que competen a dicho procedimiento.

- **Principios rectores e informadores:**

La Ley 16/2010 de Servicios Sociales y la Ley 1/2006 de Mediación Familiar de Castilla y León no consideran de igual forma sus principios básicos. Unos son nombrados como rectores, o sea, los que guían la ley y la actividad de los profesionales, siendo el caso de la Ley de Servicios Sociales, donde caben la universalidad de acceso en condiciones de igualdad, justicia distributiva y equidad; la igualdad efectiva de acceso y uso de los servicios y prestaciones; la responsabilidad jurídica de garantizar la disponibilidad, provisión, programación, etc., de los recursos; la solidaridad de las actuaciones; la prevención, atención personalizada e integral, promoción de la autonomía personal y el respeto a los derechos de las personas; además de la proximidad y normalización que concede a las personas una cercanía hacia los recursos; la participación y coordinación de los profesionales, y la participación ciudadana; la promoción de la iniciativa social y del voluntariado, la calidad de los servicios y la sostenibilidad del sistema.

La Mediación Familiar, sin embargo, presenta en la ley unos principios informadores, que igualmente encauzan toda actividad dentro de la Mediación, pero con un carácter más informal, y no tan dictatorial para el profesional y las partes que se someten al procedimiento. Aún así, estos principios son de obligado cumplimiento y se refieren a: libertad y voluntariedad de las partes y la igualdad de éstas; la consideración especial de los intereses de los menores, de las personas con discapacidad y de las personas dependientes; la confidencialidad y el secreto profesional; la competencia profesional, ética, imparcialidad y neutralidad del profesional; la intervención cooperativa; la buena fe de todas las partes involucradas en el procedimiento; la personalidad y asistencia física de las partes y del mediador; y la sencillez y celeridad del procedimiento de mediación.

Básicamente, podría decirse que a ambos procedimientos les guían los mismos principios, sin embargo, las palabras para definirlos son diferentes, pero la perspectiva desde la que se usan es prácticamente igual.

Cabría diferenciar el principio de sencillez y celeridad que la Mediación Familiar ostenta, pues en el caso de la intervención social los procesos de actuación no son tan básicos como ocurre en la Mediación. Los conflictos, más que meros disensos, son necesidades insatisfechas que las personas requieren para vivir dignamente, o para cumplir sus derechos. Y por ello no podría considerarse en los Servicios Sociales este principio, pues de considerarlo no sería real ni efectivo.

En cuanto a otros principios que la Mediación Familiar describe en su texto legal, y los Servicios Sociales sin embargo no, se consideran la voluntariedad y la confidencialidad y el secreto profesional. Estos principios no vienen expresados en sí, pero, la confidencialidad y el secreto profesional, por ejemplo, se considera como algo implícito al ejercicio de los Servicios Sociales, no vigente en la ley en sí misma, pero si abordado desde los Códigos de Ética de las diversas profesiones. La voluntariedad también se puede encontrar en la actividad de la intervención social pero de otro modo, pues hay en situaciones en las que no cabe la voluntad de las partes involucradas, ya que, como se ha dicho, son situaciones más complicadas donde se encuentran en juego las necesidades y los derechos de los usuarios, algo a lo que voluntariamente no se puede acceder o dejar de acceder, sino que requiere de atención inmediata. Bien es cierto, que cuando se trata de una serie de recursos, como puede ser el acceso a un programa o servicio voluntarios, las personas pueden decidir si participar o no, informándoles siempre de si ello tendrá consecuencias en otros aspectos. La voluntariedad por parte del profesional de Servicios Sociales es más difícil de hacer realidad, pues en pocos casos el trabajador social, el educador, el psicólogo, y/o el técnico pueden justificar su no intervención.

Siguiendo con el resto de principios, se encuentran semejanzas entre ambos, aunque su denominación se diferente. Por ejemplo, lo que la ley 16/2010 considera como participación y coordinación entre profesionales y participación ciudadana, la ley 1/2006 lo trata como intervención cooperativa. La primera se refiere a la intervención en

red, el mantenimiento de comunicación entre profesionales para intervenir integralmente, y la contribución de los ciudadanos ya no solo para afrontar sus problemas concretos, sino para conseguir que los de los demás también sean un poco más sencillos de solucionar. La segunda habla de cooperación que, de igual modo, requiere la aportación de todas las partes, ya no de la ciudadanía al completo, sino al menos, de las partes enfrentadas, quienes deberán ser partícipes del procedimiento, pues finalmente tomarán las decisiones y se harán responsables de sus actos. Más allá de la Mediación que se desarrolla en una sala, se tiene en cuenta la Mediación preventiva, la Mediación divulgativa, que en esa circunstancia sí que precisa de la participación de la ciudadanía, para dar a conocer esta alternativa y promulgar la cultura de paz que quiere instaurar con su aplicación.

La responsabilidad jurídica que trata la ley de Servicios Sociales puede reflejarse en la Mediación Familiar en cuanto que el profesional también debe actuar bajo su responsabilidad, para ello cuenta con una ética profesional, respaldada por el Código de Conducta Europeo, una competencia, una imparcialidad y neutralidad que le hacen trabajar apropiadamente, pero además ha de poseer un seguro de responsabilidad civil, de obligatoria tenencia.

Lo que para la ley 16/2010 es solidaridad, para la ley 1/2006 puede percibirse en el principio de buena fe. Ambas no significan lo mismo, pero vienen a buscar algo similar, la buena intención de hacer de los profesionales y las personas usuarias, o sea, procurar hacer lo que esté en manos de cada uno de la mejor manera posible e intentando perjudicar al ajeno lo menos que se pueda. Este símil con diferentes palabras lo manifiesta también la promoción de la autonomía personas y el respeto de los derechos de las personas que viene manifestado en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León en relación con lo que la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León nombra como consideración especial de los niños, discapacitados y mayores dependientes. Desde la primera se busca el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, y en especial la igualdad de todos ellos, proporcionando en caso de que lo necesiten por su edad, enfermedad o discapacidad, una autonomía plena. Lo mismo ocurre con la Mediación Familiar, que procura generar una igualdad de trato y una equidad de las partes, y entre ellas,

contando fundamentalmente con el bienestar de los niños, dependientes y discapacitados, aunque desde su actuación no se presten servicios concretos para promocionar dicha autonomía.

Dentro de esa igualdad también hay cierta similitud entre ambas leyes, la de Mediación Familiar la valora dentro del procedimiento y entre las partes sometidas a él, más que como universalidad de acceso y equidad social, que es como la piensan los Servicios Sociales. En esa igualdad que promulgan los Servicios Sociales entra la proximidad de recursos de la que su legislación habla, o sea, una libertad de acceso mediante los Servicios Sociales básicos con la que la Mediación Familiar no suele contar. Este asunto se abordará a través del proyecto del Capítulo 2, con el que se pretende hacer llegar a los ciudadanos un Servicio de Mediación Familiar por medio de la derivación del profesional de Atención Social Primaria.

De la misma manera, la atención personalizada e integral de los Servicios Sociales que acota en la Mediación Familiar de forma diferente. En el primero de los casos se refiere a que cada caso es diferente, cosa que ocurre igualmente en la Mediación Familiar, y por ello, en ambas la atención debe de ir dirigida a esas circunstancias y situación únicas, además de efectuarlo personalmente, o sea, sin intermediarios, por y para la persona usuaria; sin embargo, relativo a la atención integral solo es como tal la intervención social, pretendiendo tratar todos los aspectos de la persona para generarle un mayor bienestar, la mediación, no posee dicho principio, pues solo actúa en disensos, conflictos, y aunque puede orientar a las partes, no deriva a otros servicios para atender todos y cada uno de los asuntos.

En lo que a principios se refiere, se puede culminar la relación entre Mediación Familiar y Servicios Sociales diciendo que, a pesar de no tener inscritos como principios en el caso de la Mediación la prevención y promoción, en el desarrollo de su texto sí que se exige a los profesionales que velen por el crecimiento y el cumplimiento de ésta. Lo mismo ocurre con el cumplimiento de una calidad de servicios digna, que, aunque la Mediación Familiar no sea tan proclive a realizar encuestas finales de valoración, ni evaluaciones continuas de sus servicios, hay en algunas instituciones que actualmente se comienzan a dar.

- **El profesional mediador y el profesional social:**

La Ley de Mediación castellano-leonesa solo refiere como profesionales a las personas mediadoras, pudiendo ejercer la actividad quienes tengan el título universitario en carreras como Derecho, Psicología, Educación Social, Trabajo Social, Sociología, Pedagogía y otras del ámbito educativo, social, sanitario, jurídico o psicológico, que además se hayan formado especialmente en Mediación en Universidades o Colegios Profesionales autorizados con un mínimo de horas de trescientas, y se encuentren inscritas en el Registro de Mediadores de Castilla y León. Los profesionales, en todo caso, han de ser capaces y competentes, además de formados, y con capacidad de facilitar la comunicación entre las partes, mostrando total imparcialidad y neutralidad.

En la de Servicios Sociales, en cambio, no remarca profesionales concretos, es más genérica. Aparecen como profesionales los agentes del Sistema, donde entran las Administraciones Públicas de Castilla y León, competentes en la materia, y todas las personas físicas o privadas titulares de las actividades del Sistema, registrados y acreditados para hacerlo. En el Capítulo II de la Ley, además, muestra la adaptación que deben tener los profesionales ante los principios de calidad, eficiencia y eficacia, pero además ante los principios y deberes éticos del Sistema, aparte de los suyos propios vigentes en sus Códigos de Ética respectivos. Con respecto a la formación, el Sistema les obliga a tener una formación teórica y práctica referente al puesto que ocupen, teniendo siempre el deber y la obligación de reciclarse y amoldarse a la evolución de la sociedad y de los servicios que se la ofrecen.

Por lo tanto, mientras la Mediación se encierra en ámbitos más concretos, donde la mayoría son de carácter social, los Servicios Sociales arropan diferentes profesionales, sin concretar carreras, simplemente considerando la apropiación de la formación debida a cada puesto. Por supuesto en este segundo caso no cabe mencionar ningún tipo de registro personal de los profesionales, pues solo deben realizar ese requisito las entidades e instituciones, bien es cierto que puede ser interesante que los profesionales se encuentren inscritos en sus Colegios Profesionales particulares. Con respecto al encerramiento que la Mediación relata en su texto concretando profesiones específicas, cabe señalar que en la práctica no es algo tan riguroso, pues como se ha dicho, las

personas mediadores pueden proceder de diferentes ramas (Derecho, Psicología, carreras sociales, etc.).

Entre los profesionales también pueden encontrarse equipos de profesionales, tanto en un ámbito como en el otro. En Mediación se les denomina como Equipos de Personas Mediadores (Art. 12), y se trata de un conjunto de profesionales, donde al menos tres de ellos deben tener titulaciones diferentes, y como grupo deben inscribirse en la sección oportuna del Registro de Mediadores Familiares. Por otro lado están los Equipos propios de los Servicios Sociales, que según su lugar de actuación se denominaran como Equipos de Atención Social Básica o Equipos Multidisciplinares Específicos, dependiendo de si corresponde a los Servicios Sociales Primarios o de Segundo Grado. El primero de ellos es en el que adentraremos el proyecto que hemos desarrollado en el Capítulo 2, ubicado en una Zona de Acción Social, constituyendo una unidad funcional de referencia donde se valorarán los casos, se les proporcionarán los servicios oportunos, y se generará una coordinación y un seguimiento de las prestaciones concedidas.

Más allá de lo que la legislación aporta, sería llamativo abarcar el aspecto profesional desde otros temas, como son, el interés que tiene que el mediador provenga del Trabajo Social, la compatibilidad que puede haber entre el trabajador social y el mediador, y más aún dentro de los Servicios Sociales Básicos, y la importancia o no que puede llegar a tener el contar con otros profesionales mediante la coordinación de servicios o en una comediación. En este apartado, solo se tratará levemente dicha cuestión, para reflexionar sobre ello más a fondo en las conclusiones y retos del final del trabajo.

Relativo a esto, sería conveniente señalar que existen varios beneficios si la persona mediadora tiene formación como trabajador social, pues son profesionales cuya disciplina les hace ser conocedores tanto de aspectos sociales, como psicológicos, como referentes a la legislación que concierne a su campo de intervención. Además, de algún modo, han sido disciplinados no sólo teóricamente, sino también de manera práctica, en un ámbito con frecuentes conflictos y situaciones extremas, y aunque la Mediación se refiera a discrepancias concretas donde haya más peso de unas u otras materias, el

trabajador social podrá abarcarlo prácticamente, si no es en su totalidad, es en gran medida, ya que ha sido entrenado para ello.

Por otro lado, en un Sistema de Servicios Sociales puede hacer diferentes recursos, entre los que cabría encajar el de Mediación Familiar. En este caso, el trabajador social, especialmente el de base, y el mediador deberán complementarse eficientemente. En esta circunstancia, cuando una persona llega al trabajador social de Atención Social Primaria y demanda su ayuda, el profesional escuchará el caso y lo valorará, derivándole si es preciso, a un Servicio de Mediación Familiar. En cuanto se ejecuta una derivación, el trabajador social se mantendrá en contacto pleno con el mediador, quien bajo el principio de confidencialidad, se coordinará con el profesional de base para que la intervención sea lo más integral posible.

Para finalizar, enfatizar la importancia que tiene el contar con otros profesionales a diferentes niveles. Como ya se acaba de exponer, mediante la coordinación con las personas competentes de otros servicios, pero también con otros profesionales propios de la Mediación, con los que uno puede relacionarse externamente para orientarse en algunos ámbitos y conversar como colegas de disciplina, o internamente, en el mismo caso, utilizando la comediación para resolver el disenso de una mejor manera, bien sea a elección de las partes, bien sea porque la cuestión precisa de un tratamiento por varias vías.

Sea como sea, se argumentarán estas reflexiones llevándolo a la práctica en el siguiente proyecto, y a posteriori, desarrollándolo en las conclusiones y retos finales.

- **Destinatarios o sujetos:**

Para los Servicios Sociales, los sujetos son las personas que acuden en busca de apoyo, teniendo pleno derecho de acceso todos los ciudadanos de Castilla y León, los extranjeros con vecindad administrativa en la Comunidad Autónoma, y los transeúntes en situación de urgencia personal e indigencia, familiar o social en la Castilla y León.

Los destinatarios de la Mediación Familiar, en cambio, aunque la legislación se dirija a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma, realmente son las personas que se encuentran en una situación de conflicto familiar, ya sean estos producidos entre personas unidas por vínculo matrimonial, de hecho, u otros vínculos familiares donde los confrontados tengan capacidad de obrar.

- **Derechos y deberes de los usuarios y profesionales:**

Referente a los derechos y deberes frente a los Servicios Sociales, se puede decir que los ciudadanos, como personas de pleno derecho tienen libre acceso a este Sistema, o sea, su entrada a los Servicios Sociales públicos es un derecho para ellos siempre que se cumplan los requisitos básicos de acceso, los correspondientes según cada recurso del catálogo (Art. 2.1). Se trata de un derecho subjetivo garantizado y exigible.

Los derechos que las personas tienen como usuarios de los Servicios Sociales deben ser respetados y reconocidos, entre los que están: la recepción de una información real y veraz, acomodada al nivel de entendimiento de las personas; el acceso a la atención, en busca del cumplimiento de la igualdad social; la disposición de un plan individualizado de acción acorde con el diagnóstico y la valoración que el profesional ha extraído del caso, y si fuese necesario la coordinación entre profesionales para una atención lo más coherente e integral posible; el beneficiario tiene derecho a decidir y a participar en lo que les concierne y a recibir una atención individualizada que respete su identidad y su dignidad; además es necesario que un profesional atienda a cualquier persona en situación de urgencia social, abandono, maltrato o conflicto grave; podrá decidir voluntariamente cuando someterse a una intervención y cuando, si así lo desea, finalizarla; siempre se ha de guardar confidencialidad y protección; la participación, el seguimiento y la evaluación, son propias de los servicios; y por supuesto, serán sujetos de pleno derecho de todas las acciones reconocidas en la ley 16/2010.

La Ley 1/2006, proclama en su artículo 6 los derechos que tienen las partes en el proceso de mediación, siendo reconocidos como sujetos las personas que ostenten cualquier conflicto que aparece en dicha legislación. Tendrán como derechos: el inicio

del procedimiento o su cancelación según lo dicta la ley; poder hacer uso de la mediación gratuita cuando se cumplan los requisitos previos; la elección, de acuerdo con lo que decidan ambas partes, del profesional cuando la mediación no sea de carácter gratuito; la solicitud del listado de personas mediadoras del Registro y de los equipos; el trato adecuado por parte de las instituciones y de los profesionales hacia los usuarios; tener asegurado el secreto profesional y la confidencialidad, y la información precisa desde el comienzo de la mediación y previa a esta; además de otros relacionados con la propia ley.

Así, se percibe que, por lo general, los derechos de los beneficiarios son similares en ambas materias, destacando más que como derechos, como principios fundamentales, el derecho de información y el de confidencialidad, entre otros.

Con respecto a los derechos de los profesionales, los Servicios Sociales le prevén del derecho de contar con los medios apropiados para intervenir, y de que las administraciones contengan las medidas oportunas para hacerlo y para prevenir y actual ante una situación de riesgo. Además conciben de manera uniforme los derechos y deberes de tener una formación adecuada y continuada durante el desarrollo de sus actividades, así como de formar parte de los órganos donde intervienen, con plena participación. Como deber, la ley sólo menciona el de aportar a las personas beneficiarias y al resto de profesionales un trato digno, al igual que tienen el derecho de recibirlo.

La ley 1/2006, aporta como derechos del mediador, la participación en intervenciones, la percepción de los honorarios correspondientes, la realización de sus labores con plena libertad e independencia, el recibimiento de un trato adecuado y respetuoso, la obtención de una información total y verdadera por parte de los usuarios, la finalización del procedimiento siempre que considere que no puede continuar, y cualquier otro aspecto resguardado en la ley.

Entre sus deberes, mucho más numerosos que los presentes en la ley de Servicios Sociales, destacan la actuación imparcial y neutral, la garantía de los derechos a las partes, la aportación de toda la información pertinente, la protección de intereses del

menor, la actuación relativa a la mediación bajo el secreto profesional y a confidencialidad, y la concesión de los documentos oficiales necesarios para su firma.

Finalmente, los deberes de los usuarios se centran en comparecer siempre que sea necesario para la valoración y atención del caso, cumplir las normas y requisitos para el acceso y disfrute de los recursos, además de los compromisos asumidos por su persona; deberán destinar las prestaciones al fin para el que fueron concebidas, y mantener el respeto y la responsabilidad ante las obligaciones y ante el resto de personas con las que se relacionan en los Servicios Sociales, según apunta la Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León. La de mediación familiar, considera las actuaciones de buena fe, los intereses de los menores, la satisfacción de los honorarios del mediador, la firma de los compromisos, el trato debido al personal, y el cumplimiento del resto de condiciones de la mediación familiar, como obligaciones a cumplir por las partes involucradas.

Consecuentemente, el derecho y deber, que tanto las partes beneficiarias como los profesionales tienen en común, es el trato adecuado y el respeto personal entre los unos y los otros, principalmente.

- **Procedimiento:**

La ley de Mediación Familiar Castellano-Leonesa diferencia dos tipos de procedimientos, el procedimiento habitual, y el que se imparte cuando se trata de una Mediación gratuita. En ambos casos el desarrollo es similar, lo único que les diferencia es el acceso y el pago de honorarios de la persona mediadora. El acceso siempre se debe solicitar por todas las partes de común acuerdo, y tras una sesión de pre-mediación donde se les informa, surge el desarrollo, que comienza por la firma del acta constitutiva, y continua por las sesiones de mediación pertinentes dependiendo del caso. La Mediación finaliza por abandono de una de las partes, por cese por parte del mediador porque crea que no es un caso apropiado para esta alternativa, o con la firma del acta final y de los acuerdos. Los acuerdos pueden ser homologados por un juez, elevados a escritura pública o considerados como un contrato en sí.

En los Servicios Sociales la ley no concreta cual es el procedimiento a seguir paso a paso, pues los casos son mucho más complejos y no tienen tanta similitud para seguir unas fases concretas. Lo que sí que comparte con el proceso de Mediación es el inicio, pues en los Servicios Sociales, siempre se accede a las prestaciones del mismo modo, a través de los Centros de Acción Social (CEAS), donde los profesionales, los trabajadores sociales, valorarán el caso, y considerará que es lo que necesita el usuario, derivándole si fuese preciso a otros programas y/o servicios. Eso es lo que se quiere construir con el proyecto del siguiente apartado, un programa de Mediación Familiar ubicado en los Servicios Sociales Básicos, como un programa ubicado en ellos.

La finalización de la intervención puede darse de manera terminal, por abandono del usuario, o de una manera intermitente, donde una intervención concreta ha finalizado pero se sigue manteniendo en contacto con la persona. También puede darse una intervención continuada en el tiempo porque requiere de control y seguimiento por parte del profesional.

- **Marco territorial:**

Tanto la ley 16/2010, como la 1/2006, se refieren a la Comunidad de Castilla y León concretamente, sin embargo hay algo que las diferencia. La ley de Servicios Sociales cierra el territorio de actuación solamente a la región, arrojando a los ciudadanos que se han mencionado como sujetos de derecho o destinatarios; la de Mediación Familiar, aunque sea de carácter autonómico, considera su labor más allá de las fronteras, pues si los individuos que se someten a Mediación deciden hacerlo en el entorno castellano-leonés, se les permite, incluso traspasando los límites de la nación, con la Mediación transnacional.

Concluyentemente, en cuanto a la relación de las leyes, apuntar que en ambas existe un apartado relativo al régimen sancionador, presente en la Ley 1/2006 de Mediación Familiar de Castilla y León en el Título VII, y en la Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, en el Título XI.

Hay por tanto un mayor desarrollo de la Ley 16/2010 donde aparecen conceptos que no se aprecian en la ley de Mediación autonómica, por ejemplo, en cuanto a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, presentadas incluso en un catálogo apropiado para ellas; a la organización territorial y funcional; a la calidad de los servicios; a la planificación; a la coordinación y cooperación administrativa; a la financiación...

Además, una pieza fundamental de los Servicios Sociales es la pretensión que tiene de unificarlos en un Sistema, donde cabría añadir la Mediación, pero sin embargo no sucede así. Por ello, para contribuir al desarrollo del proceso de unificación mencionado por la Ley 16/2010 de Servicios Sociales en Castilla y León en su IV Exposición de Motivos, se propone el siguiente proyecto de Servicio de Mediación Familiar presente a continuación en el Capítulo 2 del trabajo.

CAPÍTULO 2:

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DESDE LA MEDIACIÓN. PROGRAMA MERCFaSS PARA IMPLANTAR EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA.

Este proyecto consta de un programa social elaborado para la creación de un Servicio Municipal de Mediación Familiar en el Ayuntamiento de Segovia, con la pretensión de acercar la actuación de los profesionales mediadores a las familias y a la ciudadanía, quienes, en muchas ocasiones, no son conocedores de la Mediación ni de este tipo de intervenciones de carácter multidisciplinar.

Por ello, como parte práctica del Trabajo de Fin de Máster he adentrado la idea de crear un servicio como este en los comienzos de mis conocimientos sobre la materia, el Trabajo Social, especialmente, el lugar donde empecé a realizar intervenciones sociales y me hice consciente de la necesidad de implantar un programa como este.

En las siguientes páginas se desarrolla el Programa MERCFaSS, de Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales, donde se explicará su consistencia, los sujetos a los que se dirige, el proceso de actuación, las metas y los objetivos, las actividades...

Clarificar por último que el servicio que se pretende instaurar con este proyecto es un Servicio de Mediación Familiar integrado en los Servicios Sociales del Ayuntamiento a consecuencia de las frecuentes demandas que las personas hacen al trabajador social de base, receptor de usuarios en los Servicios Sociales, sobre ayudas para solucionar tanto las insatisfacciones de sus necesidades como otros asuntos que ellos consideran “problemas” y realmente son conflictos familiares. En esas demandas el trabajador social de base valora el caso y, si le parece más propio de Mediación que de intervención social, derivará a estos sujetos a los profesionales mediadores que componen el equipo del Servicio MERCFaSS. Esta derivación puede suceder en casos y personas que puntualmente acuden a los Servicios Sociales y consideran que tienen un “problema”, o en familias que, interviniendo ya el trabajador social con ellas, están viviendo una situación de conflicto familiar, y el profesional de base les deriva a los mediadores del Servicios MERCFaSS por su actuación más apropiada a dichas circunstancias.

Programa MERCFaSS

Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares En Servicios Sociales

Fátima Barbao Miguelsanz

Concejalía de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Segovia



ÍNDICE.

1. ESTADO DEL OBJETO EN CUESTIÓN. Pág. 79

- Asuntos relevantes.
- Afectados.
- Características de la población incluida.
- Conceptos que explican las características más relevantes de los afectados.
- Las consecuencias, problemas y riesgos que el asunto supone para las condiciones de bienestar social de la población.
- Entidad responsable de la ejecución.
- Contexto social.
- Principales atenciones, prestaciones, servicios, etc., orientados a atender el asunto objeto del programa.
- Ideas clave de la Mediación.
- Políticas sociales que afectan directamente al asunto en cuestión y normativa más relevante.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA. Pág. 86

- Título del programa.
- Equipo responsable del programa.
- Definición del problema.
- Objetivo del programa.
- Delimitación espacial y temporal.
- Estrategia básica de la Mediación.
- Beneficiarios.
- Público objetivo.
- Implicados.

3. ESTUDIO – DIAGNÓSTICO. Pág. 90

- Factores implicados en el asunto y pronóstico de la situación de no ejecutar la Mediación.
- Valores de la Mediación.
- Recursos disponibles.

4. PLANTEAMIENTO DE LA MEDIACIÓN. Pág. 97

- Modelos de Mediación.
- Objetivos.
- Actividades y niveles de actuación.
- Metas del programa.

5. PROCESO DE EJECUCIÓN. Pág. 102

- Elementos relevantes para la ejecución.
- Relaciones con el entorno.
- Garantizar la participación de los implicados.

6. EVALUACIÓN. Pág. 109

- Objeto de la evaluación.
- Objetivos de la evaluación.
- Criterios a utilizar.
- Fuentes de información.
- Momento de la evaluación.
- Responsables de la evaluación.
- Modelo a aplicar.
- Memoria de evaluación.
- Personas que conocerán los resultados y el uso que se le da.

Programa MERCFaSS

Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales

1. ESTADO DEL OBJETO EN CUESTIÓN.

- **Asuntos relevantes.**

Entre los asuntos más relevantes a tratar en el programa se encuentran:

- El diálogo entre personas integradas en un marco familiar que se encuentran en situación de conflicto por diversos motivos relacionales, de intereses o de necesidades.
- La motivación a conversar para llegar a acuerdos adaptados a cada situación y válidos para las diferentes partes confrontadas.
- La mediación entre las dos partes de una pareja en situación de crisis, en vías de separación, o ya separadas para tratar diversos asuntos relacionados con dicha ruptura.
- La mediación entre diferentes miembros de una familia, independientemente del parentesco, para pactar sobre los asuntos conflictivos, y llegar así a una solución equitativa.
- La protección de las personas más vulnerables, a quienes puede afectar el conflicto familiar, tales como los niños o menores de edad en general, personas mayores y dependientes, y personas con discapacidad.

- **Afectados.**

Los afectados son las personas, parejas, familias en general que, tras un conflicto de intereses, necesidades, valores..., se ven confrontados los unos con los otros y se encuentran en una situación de disenso continua que no ven capaces de solucionar por sí mismos, y que les lleva a un empeoramiento incesante de sus relaciones. Además, hay otros afectados de manera indirecta, pudiéndose tratar de personas con cierta

vulnerabilidad por su razón de edad, enfermedad o discapacidad, o simplemente de personas vinculadas con los protagonistas del disenso.

- **Características de la población incluida.**

- Son personas empadronadas en el ámbito de ejecución que determina el programa desde, al menos, seis meses anteriores a la solicitud, que tras una situación conflictiva acuden al trabajador social de base de Atención Social Primaria del CEAS (Centro de Acción Social), buscando ayuda, bien por su conocimiento del Servicio de Mediación Familiar, bien por otro tipo de demandas que el profesional valora y deriva a dicho servicio. Los conflictos en los que se ven inmersas estas personas pueden acarrear afecciones a los menores de edad, a personas mayores, personas dependientes, personas con discapacidad, u otras personas, por lo que es importante intervenir para evitar un empeoramiento de las circunstancias.
- Son personas comprometidas, que bajo su plena voluntariedad desean solventar el conflicto, con plena responsabilidad de sus actos y de sus palabras, actuando siempre de buena fe, guardando respeto al ajeno y al resto de involucrados y afectados.
- Serán personas usuarias de los Servicios Sociales Básicos, que con cierta frecuencia, o esporádicamente hayan pedido apoyo a los profesionales sociales, y que tras su asistencia a una cita con el trabajador social de Atención Social Primaria, sea valorado el caso y considerado como propio para mediar, y después de haber sido informadas, acceden voluntariamente a someterse a Mediación en el Servicio de Mediación Extrajudicial y de Resolución de Conflictos Familiares de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia.

- **Conceptos que explican las características más relevantes de los afectados.**

Existen una serie de conceptos clave que se desarrollarán a lo largo del programa, entre los que se encuentran: conflicto, familia y Mediación. El primero de ellos, el conflicto, se define como un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de

resolver sus diferencias de poder (Infante, 1998), a lo que se añade la postura de Barona (2012), que lo concibe como un elemento resultante de una sociedad avanzada, donde la dificultad y el crecimiento de este conflicto son el resultado de dicho desarrollo.

Relativo a la familia, Alberdi aporta que se trata del “conjunto de dos o más personas unidas por el matrimonio o la filiación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen conjuntamente una serie de bienes” (1995), pero además, Giner (2006) añade al vínculo de sangre o de matrimonio, el de adopción, junto con las nuevas formas de la familia, como son las uniones de hecho y las familias reconstruidas, entre otras.

En cuanto a la Mediación, la Directiva Europea 2008/52/CE la describe como un “procedimiento estructurado, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador”, y la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles concreta que es “un medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención del mediador”. Centrándose en el ámbito familiar, la Mediación Familiar se determina por el Tribunal de Montreal como “intervención en un conflicto por parte de una tercera persona sin poder de decisión, que pretende que ellas mismas desarrollen un acuerdo viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de los miembros de una familia”, y la Ley castellano – leonesa 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar, como “fórmula contrastada para encauzar de forma óptima los conflictos familiares y, en especial, los de pareja, para aminorar las consecuencias negativas que se derivan de las mismas”.

- **Las consecuencias, problemas y riesgos que el asunto supone para las condiciones de bienestar social de la población.**

Las situaciones de conflicto pueden venir derivadas de una discrepancia de intereses, valores, necesidades..., entre dos o más personas, en este caso, con un vínculo familiar, que a raíz de ella surgen consecuencia agravantes en el sistema familiar. Los enfrentamiento llegan a afectar, además de a las relaciones de los involucrados, a las de otros afectados externos, cosa similar a lo que ocurrirá, si no se ataja el disenso, con la

cobertura de las necesidades de los protagonistas y de otros miembros de la familia. Es decir, debido al conflicto sucedido, las partes confrontadas se verán como rivales, y en todo caso pretenderán ganar la discusión, a veces sin darse cuenta de las consecuencias negativas que ello puede acarrear para sí mismos y para quienes les rodean. Esta confrontación puede generar otros conflictos y problemas en un grado más elevado, llegando incluso a quedarse sin cubrir las necesidades más básicas, y desprotegiendo al núcleo en general, pero especialmente a los más vulnerables, como son los niños, mayores y discapacitados.

Por otro lado, la salud mental de los implicados en la discordia puede verse alterada con grandes cambios emocionales, desequilibrios, altos niveles de estrés e ira, baja autoestima en caso de desigualdad de poder entre los contrincantes, etc., que posteriormente, causando un efecto dominó, puede conllevar otros inconvenientes e inestabilidad en el resto de entornos, ya sea en la salud, en el ámbito laboral, comunitario o social, o con uno mismo.

- **Entidad responsable de la ejecución.**

La entidad que se encargará de desarrollar el programa es una institución pública, centrada en el apoyo social y familiar de todos los ciudadanos que lo necesiten, con un carácter local. Se trata del propio Ayuntamiento de Segovia, que bajo su competencia en Servicios Sociales Básicos o de Primer Nivel, llevará a cabo y promoverá la Mediación Familiar pública y extrajudicial mediante este programa.

- **Contexto social.**

Después de la evolución vivida por la transición democrática, la nuclearización, la salida de la mujer del hogar al mercado laboral y el comienzo de la ruptura de una sociedad patriarcal, aparecen en España una serie de cambios demográficos, tales como. Una mayor edad de nupcialidad, menor número de hijos por mujer, elevación de la edad con la que se tiene el primer hijo, formaciones de familias y parejas alternativas al tradicional matrimonio, duración de la vida conyugal, elevación de la edad de fallecimiento, movimiento migratorios positivos, mayor individualismo..., sumados a fuertes crisis económicas, y consecuencias donde la familia se ha visto afectada.

Todo ello ha producido transformaciones tanto en la construcción estructural de la familia, como en los sentimientos de pertenencia, valores, modo de vida, costumbres, e incluso en las necesidades básicas. Es en esta diversificación en sí, y también frente a la familia tradicional aún existente, donde comienzan a surgir los conflictos familiares contemporáneos, propios e inherentes a toda relación, pero aún con más peso e importancia por las emociones que se recrean en estos vínculos.

Pero las vicisitudes de la familia no sólo la han afectado a ella, sino también a la sociedad en la que se ve inserta, una sociedad donde la jurisdicción ha tenido que acoplarse a los vaivenes y reformarse en materia de divorcio, de derechos de los niños y las mujeres, de bienestar social y autonomía personal..., para seguir controlándola; aunque cierto es que hoy por hoy, debido al aumento de conflictos familiares, los Juzgados de Familia se encuentran colapsados. Es esa saturación el motivo por el que aparece la Mediación, como alternativa a la jurisprudencia, y como consecuencia comienza a implantarse la Mediación como método vinculante de diversas disciplinas, abarcando el Derecho, la Psicología, lo Social y lo Educativo.

Ahora los conflictos están en auge y cada vez es más difícil tratarlos desde todos los ámbitos, pero con la Mediación se pretende promover un traspaso de la visión negativa de los disensos hacia una visión de crecimiento personal, familiar y social.

- **Principales atenciones, prestaciones, servicios, etc., orientados a atender el asunto objeto del programa.**

A través del equipo de profesionales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, los servicios a prestar para la ciudadanía en relación con este programa son:

- Servicio de valoración, información y orientación por parte de los trabajadores sociales de base, para que las personas o las familias que se encuentran en una situación de conflicto familiar conozcan el servicio público MERCFaSS y puedan acceder voluntariamente a la sesión informativa de Mediación bajo previa derivación del profesional como procedimiento para poder llegar a un acuerdo y solventar esa controversia.

- Servicio propio de Mediación Familiar con ayuda de profesionales adecuados, el mediador o los mediadores, que informarán sobre el procedimiento, valorarán el caso, y guiarán y apoyarán a las partes de manera equitativa e imparcial, en la resolución de su conflicto.
- Servicio de seguimiento y coordinación, donde los usuarios, si así lo desean, pueden mantener, pasado un periodo de tiempo, una reunión extraoficial, fuera del proceso de Mediación, con la persona mediadora y el trabajador social de base, cuando el caso se haya producido en una familia que visita frecuentemente los Servicios Sociales de Base, o haya circunstancias que requieren de cierto control, como la existencia de menores, mayores, dependientes o discapacitados.
- Servicio de Promoción de la Mediación Familiar, por el que los profesionales de la mediación, a través de conferencias en los centros cívicos y sociales, explicarán a la ciudadanía en qué consiste el programa y fomentarán el uso de la Mediación como alternativa a la vía judicial.
- Servicio de Prevención, por el que los profesionales de la mediación, a través de charlas y talleres en colegios, institutos y universidades, para informar a profesores, alumnos y padres sobre la importancia de la Mediación como método de resolución de conflictos. También se desarrollarán talleres complementarios a las conferencias Servicios de Prevención, igualmente en centros cívicos y sociales, para formar a la ciudadanía en el ámbito de la Mediación.

- **Ideas clave de la Mediación.**

La idea clave del programa se centra en el acercamiento de la Mediación a las personas y familias, como servicio público y de libre acceso, para que puedan optar a una resolución de conflictos familiares alternativa a la vía judicial, pudiendo, de algún modo, recibir el apoyo al que tienen derecho para la mejora de su bienestar, interviniendo, si fuese preciso, en red con otros profesionales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia.

- **Políticas sociales que afectan directamente al asunto en cuestión y normativa más relevante.**

Las políticas sociales más relevantes para el programa se basan principalmente en una Recomendación, la Recomendación Europea N° R (98) 1, de 1998, del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar por la que se pretendía la aprobación de una legislación apropiada para acercar la Mediación Familiar a los ciudadanos de los países europeos y sentar unas bases comunes. Diez años después se aprueba la Directiva Europea 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre ciertos aspectos de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles, obligando a los Estados a construir una ley estatal que tratase dichos temas, donde también se tenía en cuenta a la familia como institución.

Con ellas llegaron diferentes normativas, algunas de ellas base esencial para la conformación de este programa, como son:

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, que ampara toda actividad que se desarrolla con este programa, ya que es la legislación primordial para hacerlo efectivo.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Medicación en asuntos civiles y mercantiles, como ley estatal que abarca, dentro de los temas civiles, la institución de la familia.

Independientemente de la mediación, está la Ley 16/2010, de Servicios Sociales de Castilla y León, de gran importancia ya que el presente programa se encuentra dentro del marco de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma, que junto con el Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León, incluyen este tipo de programas como posibles ofertas dentro de los Servicios Sociales locales, en este caso, en el Ayuntamiento de Segovia.

Relativo a la familia, los cimientos de este programa se apoyan actualmente en el Plan integral de Apoyo a las Familias 2015 – 2017, donde se abarca por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad todo lo referente a las familias. Por otro lado, también hay ciertos programas sociales que se vinculan al programa MERCFaSS en el próximo apartado.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.

- **Título del programa.**

El presente proyecto viene a explicar el contenido del Programa MERCFaSS, referido a un Servicio de Mediación Familiar público integrado en los Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento de Segovia y pudiendo complementar la vía judicial. De ahí su denominación, un acrónimo configurado a raíz de las iniciales, que significan: Programa de Mediación Extrajudicial de Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales.

- **Equipo responsable del programa.**

La organización responsable de llevar a cabo el Programa de Mediación Familiar es el Ayuntamiento de Segovia, una institución dependiente de la Administración Pública que se centra en acercar los Servicios Sociales Básicos a los ciudadanos de la capital segoviana, y cumplir con ellos sus derechos, que como personas y ciudadanos ostentan.

En cuanto al equipo responsable de hacer efectivas las actividades correspondientes, se compondrá de cuatro personas mediadoras, procedentes de disciplinas diferentes, habiendo entre ellos un licenciado en derecho, un trabajador social, un psicólogo y pedagogo, con el añadido de poseer la formación oportuna en Mediación, siendo esta de 300 horas de formación impartidas por Universidades o Colegios Profesionales, obteniendo el título oficial de mediador y/o mediador familiar. Este equipo, podrá realizar las sesiones de manera individual, o según el caso, podrá realizarse mediante comediación, por dos o más profesionales por caso.

El equipo además de intervenir como personas mediadoras, serán los responsables de la lectura, interpretación, seguimiento y evaluación del programa, así como de desarrollarlo con la mayor efectividad posible, y coordinándose con otros profesionales de Atención Social Primaria, tales como el trabajador social de base, el educador de familia, el psicólogo de familia, el animador sociocomunitario..., para apoyarse mutuamente, siempre bajo el principio de secreto profesional y confidencialidad. Especialmente, se mantendrá en contacto con el profesional que deriva el caso al Servicio de Mediación Familia, en este caso, el trabajador social de base.

- **Definición del problema.**

Actualmente los conflictos familiares son cada vez más numerosos y la vía más utilizada para acabar con ellos es la judicial, creándose un colapso que retrasa la disolución de la controversia y genera grandes costes económicos, además de emocionales. En ocasiones, otras muchas familias creen tener un problema y acuden a los Servicios Sociales en busca de ayuda, otro ámbito desbordado por la situación actual del país. Con frecuencia, la situación hace referencia simplemente a una discordia entre dos o más miembros de una núcleo familiar o convivencial, que por la existencia de interese, valores o necesidades diferentes han llegado a ese punto. Normalmente estos grupos familiares agrandan el problema hasta llevarlo a la jurisprudencia, o lo conciben como un problema, sintiéndose incapaces de solucionarlo por sí mismos. En estas circunstancias la Mediación promueve la alternativa del diálogo, como acción participativa para ambos con el fin de terminar con el conflicto, contando no sólo con una realidad visible, sino además con las emociones.

- **Objetivo último del programa.**

El objetivo último o pretensión del programa de Mediación Familiar es el de acercar la Mediación a la ciudadanía para solventar sus conflictos familiares y conseguir de este modo un mayor bienestar social.

- **Delimitación espacial y temporal.**

El programa se desarrolla en el entorno municipal de la capital de Segovia, contando como focos de intervención los diferentes barrios y nuevos barrios incorporados de la ciudad, prestándoles la atención necesaria en el CEAS Zona I (Centro de Acción Social Zona I) situado en el centro urbano, en la Avenida del Acueducto, N° 28.

Temporalmente, el programa se llevará a cabo durante un periodo aproximado de dos años, que tras evaluación y consideración positiva de la Administración Pública Local y Autonómica, pueda prorrogarse en el tiempo y modo que se le conceda. Con respecto a los procesos de Mediación, cada caso puede oscilar, siendo el de menor

tiempo de tres sesiones, y el de mayor de diez, en días naturales, entre quince y sesenta días.

- **Estrategia básica de la Mediación.**

Durante el procedimiento de Mediación se realizarán una estrategia básica de actuación, que a pesar de la diferencia de casos, será similar en todos ellos. Dicha estrategia consta en:

- La recepción de los protagonistas que, tras derivación del trabajador social de base, acuden al proceso de Mediación, donde se les informará de todo lo relativo a ésta, desde los principios que la rigen, hasta la presentación del profesional, la explicación de todo el procedimiento, los acuerdos finales a los que pueden llegar, el valor que tienen, etc.. En esa recepción, las partes informarán de lo acaecido según sus posturas y su forma de concebir el conflicto, que con la consiguiente evaluación del mediador como caso apropiado para la Mediación, y el consentimiento de todos los presentes, dará comienzo el procedimiento.
- El comienzo de la Mediación con la aportación de la normativa, la firma de los documentos esenciales, tales como el acta inicial, el documento de sometimiento a Mediación, y el documento por el que las partes prometen su cumplimiento de las normas y los principios del método.
- El desenvolvimiento de la Mediación, se desarrolla tras la sesión constitutiva, mediante una o varias sesiones, donde los protagonistas van entablando cada vez un diálogo más respetuoso y distendido, y las posiciones de cada uno se van transformando en intereses, y esto en necesidades a cubrir. El mediador guiará en todo momento el camino utilizando las habilidades y las técnicas apropiadas, sin tomar decisiones, y buscando el equilibrio siempre con neutralidad e imparcialidad.
- La firma de acuerdos se producirá al final de la Mediación, donde las partes decidirán por sí mismas si acceden a ello o no. Los acuerdos nunca pueden dañar los derechos de ninguna persona, pues si lo hacen el mediador los dará por nulos. La finalización también podrá darse voluntariamente en cualquier momento por las partes, o por el profesional si considera que no es un caso válido o apropiado para mediarlo, o él mismo no cumple todos los principios básicos de la Mediación por

falta de neutralidad o imparcialidad hacia las partes. Sea cual sea el motivo, este deberá notificarse para hacerlo contar al trabajador social.

- En todo momento el mediador, con su perfil de profesional, deberá acceder a la base de datos del Ayuntamiento de Segovia y del SAUSS (Sistema de Acceso Unificado de Servicios Sociales) y guardar en el expediente informático, bajo clave y plena confidencialidad los datos de los usuarios, sin necesidad de dar total información, solamente registrando las sesiones y generalmente los documentos firmados, y la firma consecuente de acuerdos o no.

- **Beneficiarios.**

Los beneficiarios del programa son las familias y/o personas con un parentesco de consanguinidad hasta cuarto grado o vínculo de relación familiar, que se encuentran en situación de conflicto entre ellas, que con previa valoración, se concibe como apropiada para tratar a través de un procedimiento de Mediación. Los conflictos con los que se intervienen solo los generados en la relación de pareja, por crisis, separación, desacuerdo en la crianza y educación de los hijos, en las relaciones de hermanos por diversos motivos, en relaciones intergeneracionales, por motivos como el cuidado de personas mayores o dependientes, por motivos procedentes de una adopción, por asuntos relacionados con herencias, y otros muchos que los profesionales valoren como aptos.

- **Público objetivo.**

El público objetivo son todos los afectados tanto por el conflicto como por el programa. Ellos son desde los beneficiarios, presentes en la Mediación como partes en conflicto, pasando por otros involucrados en la discusión, sujetos externos al conflicto pero implicados indirectamente, el grupo familiar en sí como sufridor de la desavenencia, la familia como institución cada vez más frágil, y la sociedad en general que se descompone a la vez que lo hace su institución más fuerte, la familia. También son público objetivo la jurisprudencia y los Servicios Sociales que sin ayuda de la Mediación sufrirán un mayor colapso.

- **Implicados.**

En el ámbito social hay varios agentes implicados, primeramente las partes que se encuentran enfrentadas, junto con los miembros de sus familias; por otro lado se encuentran los Servicios Sociales Básicos y los Tribunales, que son normalmente quienes atienden las situaciones de conflicto en caso de no buscar una alternativa, y que en caso de hacerlo serán beneficiados. La institución pública del Ayuntamiento de Segovia como promotora del programa, de la mano de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, y todos los profesionales que lo hacen posible. Y finalmente la sociedad, que será concedora de la alternativa y se nutrirá con el tiempo de una cultura de paz.

3. ESTUDIO – DIAGNÓSTICO.

- **Factores implicados en el asunto y pronóstico de la situación de no ejecutar la Mediación.**

- Asunto/objeto:

El asunto objeto de Mediación son los conflictos que se crean en los núcleos familiares, cada vez más numerosos debido a la diversidad y los cambios actuales que se viven en la institución de la familia. Con el programa se procurará apoyar a las personas y familias para que resuelvan los entresijos de una manera pacífica y dialogada.

- Factores relevantes:

El tema de los conflictos no es algo sencillo, puesto que surge de la relaciones entre dos o más personas, y a pesar de su inherencia, es de vital importancia analizarlos para poder tratarlos y solucionarlos, e incluso para poder evolucionar a través de ellos, pues son una oportunidad de cambio que las personas no somos capaces de ver. Por eso, para

llegar a conocerlo hace falta circunscribir en él algunos de los factores que le afectan, como son:

- La complejidad de las relaciones. Las relaciones que se establecen entre las personas hoy día a cualquier nivel son muy diferentes de cómo se componía hace tan solo unas décadas, pues las amistades ya no son concebidas del mismo modo, ni la familia tiene tanto peso como en el siglo pasado, ni siquiera las relaciones de pareja son como eran. Ahora se conoce mucha más gente, se camina por grandes vías y avenidas, rodeados de tecnología, telecomunicaciones y transportes, las personas son más desconfiadas, más frías, demuestran menos los sentimientos reales, se cree tener amigos o pareja con tan solo estar al otro lado de una pantalla. Las relaciones son diferentes, se diversifican, se amplían, cruzan fronteras, se vuelven más complejas.
- Los cambios permanentes de la familia. Desde la industrialización la familia ha vivido dos transiciones, la primera tras esta etapa de la historia, cuando las familias se comienzan a nuclearizar, y se conforman a través de uno o dos progenitores y los hijos descendientes, y la segunda, a partir de los años 1970 en nuestro país, cuando los roles del hogar comienzan a evolucionar, y la mujer sale al mercado laboral. A partir de esas dos transiciones las familias son cada vez más pequeñas, más comprimidas, además de darse una mayor diversidad de estructuras, desde una familia compuesta por una sola persona, hasta una familia tradicional de padre, madre, hijos y familia extensa, habiendo entre medias familias con parejas del mismo sexo, familias monoparentales, familias sin hijos...
- Los cambios continuos de la sociedad. Entre los cambios relacionales y los cambios familiares se forma una transformación consecutiva en la sociedad. Es cierto que la familia es la institución más fuerte de todos los tiempos, sin embargo, en cuanto que las amistades y otro tipo de relaciones va cogiendo más fuerza, la familia se debilita, asunto que repercute sobre la sociedad y genera grandes vicisitudes. De otro modo, como se ha mencionado, la sociedad ahora está guiada por las nuevas tecnologías, los medios de transporte, y las telecomunicaciones, pilares fundamentales de la actualidad que con sus innovaciones manipulan y dan forma a

la sociedad, produciendo complejidades en el modo de vida y en los valores de las personas, y como consecuencia, frecuentes conflictos.

- Los pocos recursos existentes para la solución de conflictos. Con la diversificación de la familia, la evolución de la sociedad y el cambio en las relaciones, los conflictos son cada vez mayor y más frecuentes, sin embargo, no todas las personas saben solucionarlos por sí mismas, y recurren a otras personas para que les ayuden a hacerlo, profesionales de los Servicios Sociales o de los Tribunales.
- El colapso de los Tribunales. Normalmente la vía más usada es la judicial, tanto es así que en la actualidad nuestro país, así como otros muchos, se encuentra en colapso, de momento, perpetuo, pues las demandas son innumerables. También es cierto que a los ojos de la jurisprudencia no todos los disensos tienen el mismo peso, ni la misma urgencia, y los conflictos sencillos con materias disponibles pasan a estar a un segundo plano, ofertando alternativas que complementen a los Tribunales.
- El desbordamiento de los Servicios Sociales Básicos. Otras muchas personas, por falta de recursos económicos, o por respeto a la vía contenciosa, buscan apoyo en los Servicios Sociales, donde quieren ser atendidos por profesionales de lo social para solventar un asunto que conciben como problema, siendo este realmente un conflicto comunitario y/o familiar. La cuestión es que aunque desde los Servicios Sociales se les pueda orientar, muchas veces no se le dedica al disenso el tiempo necesario, y es que, en la actualidad, debido a la situación del país, los Servicios Sociales se encuentran saturados de demandas de usuarios con problemas de todo tipo, desde económicos, hasta sociales, de salud...
- Los continuos conflictos bélicos y la necesidad de educar en una cultura de paz. La sociedad hoy es una sociedad evolucionada, en crecimiento, sin embargo, los conflictos bélicos son cada vez más frecuentes y devastadores, creando en las nuevas generaciones cierta normalización ante estos actos. Hay que concienciar a los niños de la negatividad de la guerra, de la inexistente finalidad por la que se pelea, hay que educar, desde la base, en una cultura de paz, para crear un mundo no sin conflictos, pero sí sin guerras, una comunidad donde las discrepancias comiencen a resolverse por los propios protagonistas, responsabilizándoles de ello.

- La necesidad de alternativas para la resolución de conflictos. Es obvio, como se viene diciendo, que la existencia de conflicto es algo inevitable en las relaciones, y que en ocasiones, las propias personas implicadas en él no pueden o no saben solventarlo, por lo que se acuden a profesionales que les presten su tiempo. Claro está que el desbordamiento de los Tribunales y de los Servicios Sociales de Base no les deja mucho terreno para actuar ni intervenir, por ello, se promueven alternativas de resolución de conflictos, como la Mediación, un procedimiento que fomenta el diálogo y la equidad para terminar con las confrontaciones.
 - o Asunto desde una perspectiva teórica:

Se puede considerar teóricamente que el tema de la Mediación y los conflictos es un aspecto demostrable principalmente con estudios que se han realizado en los últimos años, que demuestran un ascenso en las rupturas matrimoniales, sumadas a las discusiones creadas por la educación contradictoria que los padres desean dar a sus hijos, los enfrentamientos entre los hermanos por el cuidado de los padres como personas mayores dependientes que son, o los siempre conocidos disensos con las herencias, entre otros muchos. Además de esos estudios, se conocen estadísticas que muestran los numerosos casos que llegan a los juzgados, y otras publicaciones de autores y prensa que corroboran la incesante saturación de los Tribunales. Frente a todo ello, hay conocimientos que expresan el desconocimiento de alternativas como la Mediación, el uso y la frecuencia de este según las Comunidades Autónomas de nuestro país, e incluso comparaciones entre España y otros países de Europa y del resto del mundo.²⁶

²⁶ El Mundo. *Aumentan las rupturas matrimoniales por las salida de la crisis*. Recuperado el 30 de agosto de 2016, de <http://www.elmundo.es/sociedad/2015/09/15/55f803d1e2704e17088b45b3.html> .
Diario femenino. *Hombres y mujeres: discusiones de pareja por los hijos*. Recuperado el 30 de agosto de 2016, de <http://www.diariofemenino.com/articulos/amor/pareja/mujeres-y-hombres-discusiones-de-pareja-por-los-hijos/> .

Armada, I. (2007). La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes. *Proyecto de Investigación y desarrollo: "MEDIMAYOR"*.

ileon.com. *Urge la creación de un Juzgado de Familia en León porque el actual está "saturado"*. Recuperado el 30 de agosto de 2016, de <http://www.ileon.com/actualidad/062004/urge-la-creacion-de-un-juzgado-de-familia-en-leon-porque-el-actual-esta-saturado> .

- Magnitud y gravedad del problema:

El asunto de los conflictos familiares abarca muchas dimensiones y, por lo tanto, tiene una magnitud muy amplia que no simplemente afecta a las dos partes en forma de discusión. Cuando los conflictos son duraderos o tienen una trascendencia más profunda, estos suelen afectar a las personas que conviven con las partes, ya sean hijos, padres, hermanos, etc.. La cuestión es que cuando una persona se encuentra inmersa en un desacuerdo constante con otra llega a afectarle a su forma de ser, a sus emociones, a su saber estar, y puede perjudicarle en su día a día, en incluso en sus relaciones con otras personas, o en el desarrollo de su trabajo. Es por ello por lo que se considera que el conflicto no solo se queda entre los enfrentados, sino que implica a los demás, llegando a salir más allá del núcleo familiar, contaminando también a la comunidad y a la sociedad en sí. Principalmente se ve dañado el entorno social, pero sí damnifica a la actividad laboral puede acarrear problemas económicos, y estas dificultades emocionales y de salud mental, en definitiva, puede producir serios apuros al bienestar social propio y de los que le rodean.

Se concibe entonces como un tema que, en caso de que no se llegue a solucionar, puede tener graves consecuencias, como la pérdida de relaciones, afecciones externas de personas allegadas, insatisfacción de necesidades propias y de la familia como institución, sentimiento de rivalidad y emociones desequilibradas con manifestaciones de ira y/o baja autoestima, problemas de salud mental y consecuentemente de salud física, pérdida de trabajo, economía familiar dañada, bienestar social afectado...

ABC Madrid. *Los juzgados de primera instancia, saturados con un 30% más de trabajo.* Recuperado el 30 de agosto de 2016, de <http://www.abc.es/madrid/20151014/abci-juzgados-primera-instancia-saturados-201510131959.html>.

Santelo 2.0. *la Mediación. Un medio eficaz y poco conocido para resolver conflictos civiles y mercantiles.* Recuperado el 30 de agosto de 2016, de <http://www.santelmo.org/Santelmo2.0/formularios/frmContenidoBlog.aspx?id=228&tit=-%20La%20Mediaci%C3%B3n.%20Un%20medio%20eficaz%20y%20poco%20conocido%20para%20resolver%20conflictos%20civiles%20y%20mercantiles>.

- **Valores de la Mediación.**

La Mediación como disciplina ostenta una serie de principios inspiradores que serán los utilizados como valores que guiarán el procedimiento, contando esencialmente con la confidencialidad, la neutralidad, la voluntariedad y la imparcialidad. La confidencialidad se llevará a cabo tanto por las partes como por los profesionales que intervengan en la Mediación, proporcionando solamente los datos personales y el cumplimiento de las fases a las bases de datos para complementar el expediente social; en cuanto a la información que se dé a otros profesionales de la institución deberá ser autorizada por los usuarios e igualmente las encuestas que se hagan al final de cada Mediación para ayudar a la investigación serán totalmente anónimas. La neutralidad y la imparcialidad, a pesar de su similitud, mostrarán en el procedimiento el rol de un profesional equitativo con las partes, que no se decanta por ninguna de ellas, y que mantiene el control sin consentir desequilibrios de poder o de otro tipo. La voluntariedad velará porque los usuarios en todo momento decidan por sí mismos si acceder, mantenerse o abandonar la Mediación, al igual que decidirán si aprobar los acuerdos o no; e igualmente, el profesional, en caso de ser una situación no válida para mediar puede dar por finalizada la Mediación, y si se vea contaminado o parcializado por alguna de las partes estará obligado a zanjar el procedimiento.

Otros de los valores que guiarán la Mediación son, el de autonomía plena, ya que serán las partes quienes tomen las decisiones; la ausencia de juicios de valor por parte de los profesionales; el respeto mutuo entre las partes y el mediador; la dignidad de la persona, como derecho inviolable; la individualización, tratando cada caso como único, particular e irrepetible que hará a profesional intervenir de un modo diferente en cada uno de ellos; colaboración de las partes y de los profesionales interventores, de manera activa, respetuosa, solidaria y constructiva; promoción de las capacidades y habilidades que tienen las personas usuarias como protagonistas de su caso; y coherencia profesional y coordinación, cumpliendo en todo el momento el principio de confidencialidad y respetando tanto el presente proyecto como la normativa propia y de la institución.

- **Recursos disponibles.**

Las personas sometidas a mediación deben conocer la existencia de ciertos recursos sociales y económicos a los que pueden acceder desde los Servicios Sociales Básicos, o acudiendo a otras entidades privadas o del tercer sector, siendo informados de esto por el trabajador social de base que les deriva a la Mediación Familiar. Una vez adentrados en el procedimiento, se les ha de informar a los usuarios que en caso de querer cambiar de profesional o de realizar una comediación, cuentan con un equipo de cuatro mediadores que están a su disposición y tienen el derecho de solicitarlo. Por otro lado, también se les ha de informar que se trata de un método público y por lo tanto con plena gratuidad, pero que cuentan con servicios privados de Mediación Familiar de coste personal fuera del Ayuntamiento de Segovia.

Para realizar la acción dentro del Servicio MERCFaSS existen unos fondos económicos concedidos por la Junta de Castilla y León para elaborar programas sociales en los Ayuntamientos de las localidades, que en este caso el Ayuntamiento de Segovia ha querido destinar a este proyecto, dinero que lo financiará en su totalidad.

MERCFaSS cuenta con una serie de recursos internos, como son sus cuatro profesionales mediadores y el auxiliar administrativo, todos ellos formados y capacitados para el ejercicio de sus funciones. Además, hay otros recursos externos al propio Servicio aportados por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, como son los profesionales de Atención Social Primaria, los técnicos del equipo de Familia, los técnicos del Equipo de Promoción de la Autonomía Personal, y los animadores socioculturales, que informarán del Servicio de Mediación Familiar en caso de conocimiento de conflictos familiares, orientando a los usuarios hacia el trabajador social de base, quien les derivará a este Servicio.

4. PLANTEAMIENTO DE LA MEDIACIÓN.

- **Modelos de Mediación.**

- Justificación:

La inherencia de los conflictos en las relaciones es básicamente natural en la vida de la persona, de la familia y de la sociedad en sí, y, aunque el conflicto sea algo con lo que se nace, no todos, ni en todas las circunstancias se es capaz de solventar, es por ello por lo que con frecuencia se acude a una tercera persona para que procure acabar con la discusión o el problema, dependiendo de cómo se vea. Pero, es un hecho la existencia de desbordamiento de trabajo tanto en los Tribunales, como en los Servicios Sociales, dos de las vías a las que se acude para zanjar la discordia o el problema.

La Mediación en el ámbito de la familia, institución primordial de la sociedad, aparece como vía alternativa de resolución de conflictos entre diferentes miembros del grupo, pero en la mayoría de los casos este servicio tiene un carácter privado y ello le hace ser aún muy desconocido, es por lo que con este proyecto se quiere acercar la Mediación al ámbito público, para descongestionar las vías anteriormente nombradas, haciendo ver a la población que el conflicto no es un problema, y tampoco es necesario agrandarlo llevando el disenso a la vía contenciosa, sólo hace falta el diálogo, concienciar a las personas y empoderarlas para que los resuelvan por sí mismas.

- Estrategia de Mediación a emplear:

Teniendo por objetivo el acercar la Mediación a la ciudadanía para solventar sus conflictos familiares y conseguir de este modo un mayor bienestar social, se considera que la estrategia a emplear ha de seguir las fases de la propia disciplina, desde la derivación del trabajador social de base, se recibe a los protagonistas ya en la premediación, se les informa sobre todo lo relativo a esta, al servicio y al profesional que intervendrá en su caso, y se escucha las posiciones de cada una de las partes para asentar el tema, y tras una valoración positiva del profesional se les facilitan los documentos propios para el inicio de la Mediación, que con su posterior firma se constituye y se da por comenzada la Mediación en la fase inicial, seguidamente se ejecutan las sesiones de desarrollo de la mediación siendo diferentes según las personas,

el caso y la complejidad de éste. Se finalizará el procedimiento o bien por abandono de una de las partes bajo el principio de voluntariedad, por la firma de acuerdos, o a elección del profesional por motivos justificables. Tras finalizar cada sesión el profesional deberá acceder a las bases de datos y guardar en el expediente de los usuarios la ejecución de cada fase de la Mediación, y en la final, afirmar o negar la existencia de acuerdos, sin resolver ninguna información que las partes no hayan consentido a dar.

De esta forma, la estrategia a emplear en la Mediación parte de la derivación del profesional de Atención Social Primaria, la recepción y valoración del casos, el desarrollo de la Mediación, la coordinación con los profesionales de Servicios Sociales en cuanto que sea necesario, la solicitud o la prestación de ayuda a otros colegas del Servicios MERCFaSS, la comediación como método de intervención, la firma de acuerdos y documentos relativos al procedimiento, la realización final de encuestas, y la aportación de datos para que las instituciones de los Servicios Sociales públicos puedan tenerlos en cuenta para la elaboración de estudios y memorias para la sistematización de la práctica de la disciplina.

En todo momento, la Mediación ejecutada desde el programa se regirá por las normas, los principios y los valores ya mencionados que la regulan, bajo el poder del diálogo, y mediante el uso de las habilidades y las técnicas que las personas mediadoras poseen y fomentan a las partes, siempre siendo utilizadas para la guía y el control del proceso, atendiendo siempre los derechos de las personas.

Al finalizar la Mediación, los usuarios que los deseen pueden colaborar en la evaluación respondiendo a una serie de cuestiones de carácter anónimo, para la mejora y el crecimiento del Servicios MERCFaSS y de la disciplina. Por otro lado, las partes dispondrán de una sesión de seguimiento voluntaria posterior, para que los profesionales de Atención Social Primaria y del Servicios de Mediación Familiar sean conocedores de los resultados reales del caso.

- **Objetivos.**

Tras la definición del objetivo último del programa, cabe hacer hincapié en un objetivo general y otros específicos que permitan ir consiguiendo las metas que se proponen. Anteriormente se ha expresado como objetivo último o pretensión del programa el de acercar la Mediación a la ciudadanía para solventar sus conflictos familiares y conseguir de este modo un mayor bienestar social, habitando en su interior el objetivo general de solventar situaciones de conflicto familiar derivadas de una mala comunicación o de desacuerdos en los intereses, valores o necesidades de las partes que afectan a las relaciones cotidianas del núcleo.

Además de esos dos objetivos último y general, el programa del Servicio MERCFaSS trata de cumplir otros objetivos específicos, dependientes de estos dos, y definidos para conseguir el desempeño de la meta final, entre los que se encuentran:

- Promover el diálogo entre los miembros de la familia como método de solución de controversias y/o canal para llegar a disolver los conflictos de intereses de las partes.
- Prevenir situaciones de conflictos familiares de excesiva magnitud y/o gravedad, o situaciones donde el conflicto ya no se pueda controlar.
- Fomentar la cultura de paz y formar a la ciudadanía, especialmente a los menores como futuras generaciones, en materia de Mediación y resolución de conflictos, desde los colegios, los hogares y la comunidad en sí.
- Promover la Mediación Familiar como método alternativo a las vías tradicionales de resolución de conflictos entre parientes, para prevenir o actuar ante las discordias surgidas por causas derivadas de relaciones de pareja, convivencia, cuidado y educación de menores, cuidado de mayores dependientes y discapacitados, herencias, etc..

Tras un análisis de los objetivos, estos son previstos como viables, y pueden ser alcanzados a través de las siguientes actividades que se proponen a continuación.

- **Actividades y niveles de actuación.**

De acuerdo con los objetivos marcados anteriormente, el programa del Servicios MERCFaSS ha establecido una serie de actividades encaminadas a ejecutar y dar a conocer el procedimiento de Mediación Familiar como alternativa a las vías tradicionales de resolución de conflictos en el entorno de la familia. Dichas actividades son las siguientes:

- Procedimiento de Mediación Familiar: se trata de la actividad principal, a través de la cual se desarrolla un proceso de Mediación directo, en el que participan las partes en discordia, los protagonistas, junto con una persona mediadora, el profesional, o varios en caso de comediación. En esta actividad el mediador guiará el diálogo entre los enfrentados con sus técnicas y habilidades, para llegar a puntos comunes que les permita entablar una conversación y conseguir una serie de acuerdos. En los casos en los que no se pueda mediar se orientará a los involucrados hacia la vía más efectiva para sus circunstancias. Lo mismo ocurrirá si en algún momento, sin llegar a un acuerdo, alguno de los participantes desea clausurar el procedimiento de Mediación Familiar, informándoles de los Servicios y vías a los que pueden acceder. Por otro lado, cuando se lleguen a ciertos acuerdos que necesiten de asesoramiento, el propio mediador puede facilitárselo, o derivarle de nuevo al trabajador social de base para que les asesore o les gestione los recursos pertinentes.
- Charlas y talleres en centros escolares: una semana cada cuatro meses, el equipo del Servicios de Mediación Familiar del Ayuntamiento de Segovia, se desplazará hasta los centros educativos, colegios, institutos y universidad de la localidad, para promover y fomentar el uso de la Mediación, no sólo a nivel familiar, sino también, escolar, entre las personas, dirigiéndose no solo a los alumnos, sino también a profesores, padres y asociaciones creadas en dichos centros. Además, se realizarán talleres voluntarios sobre técnicas y habilidades de comunicación, inteligencia emocional y asertividad, y otros aspectos formativos generales.
- Conferencias en centros cívicos: una semana cada seis meses, el equipo del Servicios de Mediación Familiar del Ayuntamiento de Segovia, realizará en los centros cívicos de los barrios de la localidad, una sesión de conferencias a puerta abierta para promover y fomentar el uso de la Mediación Familiar, e informar sobre

la importancia de su acercamiento al ámbito escolar y comunitario, dirigido a todas las personas que deseen asistir.

- Taller de Mediación Familiar: se centrarán en dicho ámbito, formando, a nivel general, sobre técnicas y habilidades de comunicación, inteligencia emocional y asertividad, y otros aspectos formativos, dirigidos a toda la ciudadanía de la capital segoviana, considerando un número concreto de asistentes que deberán apuntarse con antelación en la Casa Joven de Segovia, lugar donde se llevará a cabo el taller.
- Sistematización de la práctica e investigación: constará en la realización de encuestas a los usuarios del Servicios MERCFaSS, con un carácter anónimo y voluntario. Los resultados serán trasladados a la Junta de Castilla y León para su posterior estudio y evaluación. Una vez conocidos dichos resultados, se elaborará una memoria a disposición de los participantes y del resto de la ciudadanía, en la página oficial de la institución.

Con respecto a los niveles, se pueden distinguir tres, el primero de ellos, basado en la prevención e información para la comunidad en general, el segundo, centrado en la actuación propia de la Mediación Familiar, o sea, el propio proceso de Mediación, y el tercero, destinado al estudio y evaluación de los resultados de ese proceso.

- **Metas del programa:**

Para conocer si el programa creado es eficiente y efectivo, se han de plantear unas metas a cumplir para su validez y continuación, entre las que se definen:

- Alcanzar un porcentaje superior al 70%, de personas que acuden a los Servicios Sociales de Base con un conflicto familiar, y tras una valoración positiva del profesional y una derivación al Servicio, acceden a presenciar al menos la primera sesión informativa de la Mediación Familiar.
- Lograr que al menos el 80% de las personas que acceden al Servicio de Mediación Familiar MERCFaSS se sientan satisfechas con la información y la atención concedidas por los profesionales.
- Conseguir que al menos un 70% de los casos que han participado en la Mediación Familiar durante todo el procedimiento lleguen a un acuerdo válido y aceptado por

ambas partes, o al menos entablen un diálogo equitativo y respetuoso y se sientan conformes con ello.

- Obtener un porcentaje del 90% de participantes en las encuestas realizadas tras el proceso de Mediación Familiar, y una asistencia a los talleres, charlas y conferencias de al menos el 70% de vacantes.

5. PROCESO DE EJECUCIÓN.

- **Elementos relevantes para la ejecución.**

- Equipo humano que ejecutará el programa:

El equipo que conforma el programa se encuentra inserto dentro de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia y lo componen cuatro personas mediadoras, procedentes de Derecho, Trabajo Social, Psicología y Pedagogía y con una formación relativa a la Mediación Familiar de 300 horas con el título oficial de mediador y/o mediador familiar. Estos mediadores se coordinarán con otros profesionales de Atención Social Primaria, del Equipo de Familia, del Equipo de Promoción a la Autonomía Personal, y de otros programas de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, en especial con el profesional que deriva el caso al Servicio de Mediación Familia, el trabajador social de base. Por otro lado, el equipo del programa MERCFaSS contará con un auxiliar administrativo que desarrollará las actividades de reprografía, citación y administración del Servicio.

- Modo de selección de las personas que componen el equipo de profesionales del programa MERCFaSS:

Los profesionales que han diseñado y presentado el proyecto a la institución serán los encargados de plantear las pautas a seguir por las personas que deseen cubrir dichos puestos como mediadores de familia. Primeramente se ha creado un perfil profesional adecuado al programa y a las funciones a desempeñar; sus características han de ser las siguientes: deberá ser licenciado, diplomado o graduado en las disciplinas de Derecho, Trabajo Social, Pedagogía, Psicología, o doble grado en Educación Social y Trabajo

Social, y poseer, además el título oficial de mediador o mediador familiar, con una formación igual o superior a 300 horas impartidas por las Universidades o Colegios Profesionales con competencia para ello; deberá tener todas las cualidades personales y profesionales y total disponibilidad para el ejercicio de su puesto de trabajo.

Cumpliendo ese perfil, todo interesado deberá presentar la solicitud de adscripción al puesto de trabajo con los documentos siguientes fotocopiados, además de ser presentados personalmente para su verificación: el documento nacional de identidad o pasaporte, título oficial del grado, licenciatura o diplomatura, además del título oficial del Máster en Mediación y/o Mediación Familiar, junto con la solicitud cumplimentada.

Tras la corroboración de las personas y sus características, los diseñadores del programa, junto con otros dos profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, elaborarán una breve prueba escrita de respuestas cerradas, y tras obtener los veinte mejores resultados, se someterá a estos profesionales a dos pruebas grupales, una individual oral, y otra grupal para observar los diferentes modos de trabajo en equipo. Con ello, el tribunal evalúa teniendo en cuenta las tres pruebas y decidirá a las cuatro personas mediadoras.

El proceso para la elección del auxiliar administrativo será similar, desarrollándose únicamente una prueba escrita de preguntas cerradas, evaluado por otro grupo de profesionales conocedores de los aspectos de administración.

- Modo de organizar los diferentes intervinientes en el programa:

El modo de organización y repartición de funciones es muy sencillo en el Servicio de Mediación Familias MERCFaSS; el trabajador social de base, al que pertenece cada caso según su lugar de residencia, valora el caso y lo deriva al Servicio; dicha derivación es recibida por el auxiliar administrativo que se encargará pasar la información a los mediadores; las personas mediadoras se reunirán una vez a la semana y evaluarán los casos para repartírselos, según las características que el trabajador social les ha concedido por vía mail, telefónica o notificación con total confidencialidad, y que por la formación y manera de desempeñar la Mediación de cada uno, consideran oportuno atender, o si por la complejidad del asunto es conveniente ejecutar una

comediación; repartidos los casos, el auxiliar administrativo citará, mediante notificación escrita y vía correo, a todas las partes en conflicto para asistir a una primera sesión de premediación; ya en la premediación será el profesional mediador asignado el que les reciba e intervenga con ellas, a menos que pidan un cambio de profesional, que entonces elegirán ellos entre los tres restantes, o decidan optar por la comediación. Al finalizar la Mediación, por voluntad o por acuerdo, los profesionales acercarán una encuesta de evaluación a los usuarios, y harán llegar a la Junta de Castilla y León para su posterior estudio. En cada sesión, al acabar, deberá registrar en las bases de datos la intervención desarrollada, la existencia de acuerdos, o no, y otros aspectos de carácter general. Durante el desarrollo de su labor deberán colaborar todos los profesionales entre sí, ayudando a los compañeros, sea cual sea su función.

○ Actividades definidas en el tiempo:

Todas las actividades que se realizan dentro de una intervención del Servicio de Mediación Extrajudicial de Conflictos Familiares en Servicios Sociales están programadas en un periodo determinado de tiempo, que representativamente pueden ser así:

Tiempo	Actividad	Tarea	Tiempo	Actividad	Tarea
Día 1.	Demanda de ayuda a los Servicios Sociales de Base. 1 parte.	Proporcionar otra cita conjunta de las partes en los SS.SS.B.	Día 1.	Demanda de ayuda a los SS.SS de Base. Todas las partes.	Derivación al Servicio MERCFaSS.
Día 2. -Aprox. 1 semana después-	Demanda de ayuda a los SS.SS de Base. Todas las partes.	Derivación al Servicio MERCFaSS.	Durante la semana.	Reunión de mediadores para evaluar el caso y asignarlo.	Citación a las partes para fase de premediación.
Durante la semana.	Reunión de mediadores para evaluar el caso y asignarlo.	Citación a las partes para fase de premediación.	Día 2. Fase 1ª. Premediación. (Puede darse también la sesión cosntitutiva) -Aprox. 1 semana después-	Recepción de los usuarios. Fase de premediación. Se informa a las partes. Las partes ofrecen una información general.	Firma de documentos de sometimiento a Mediación, (puede haber abandono voluntario por una de las partes, o valoración negativa del mediador).
Día 2. Fase 1ª. Premediación. (Puede darse	Recepción de los usuarios. Fase de premediación.	Firma de documentos de sometimiento a Mediación,	Día 3. Fase de desarrollo.	Las partes expresan sus posturas, que pasaran a ser	Se va valorando el avance. El diálogo va siendo más

también la sesión cosntitutiva) -Aprox. 1 semana después-	Se informa a las partes. Las partes ofrecen una información general.	(puede haber abandono voluntario por una de las partes, o valoración negativa del mediador).	-Aprox. 1 semana después- (Se pueden entre 1 y 7 sesiones).	intereses, y luego necesidades. El mediador guía el proceso.	cordial y llegan a obtener puntos en común.
Día 3. Fase de desarrollo. -Aprox. 1 semana después- (Se pueden entre 1 y 7 sesiones).	Las partes expresan sus posturas, que pasaran a ser intereses, y luego necesidades. El mediador guía el proceso.	Se va valorando el avance. El diálogo va siendo más cordial y llegan a obtener puntos en común.	Último día. Fase final. -Aprox. 1 semana después de la última sesión de desarrollo-	Las partes son capaces de conversar y plantean una serie de acuerdos. Al ser válidos se pasa a la firma del acta final y de los acuerdos.	Se orienta a las partes a elevar a escritura pública los acuerdos firmados, si lo desean. Se facilita la encuesta y se facilita a la JCYL.
Último día. Fase final. -Aprox. 1 semana después de la última sesión de desarrollo-	Las partes son capaces de conversar y plantean una serie de acuerdos. Al ser válidos se pasa a la firma del acta final y de los acuerdos.	Se orienta a las partes a elevar a escritura pública los acuerdos firmados, si lo desean. Se facilita la encuesta y se facilita a la JCYL.			
		Durante el procedimiento el profesional debe facilitar datos e información general a la base de datos.			Durante el procedimiento el profesional debe facilitar datos e información general a la base de datos.
Tiempo final =	Mínimo: 4 semanas.		Tiempo final =	Mínimo: 4 semanas.	Máximo: 10 semanas.

	Realizado por el trabajador social de base.
	Realizado por los profesionales del Servicios MERCFaSS.

Tabla realizada por el diseñador del proyecto.

- Costes y presupuesto:

El presupuesto que se estima para la realización del programa MERCFaSS se estima de 350.000,00 euros, donde se incluirán el salario de los cuatros mediadores y el del auxiliar administrativo, los costes de la gestión administrativa y otras tasas, y el aprovisionamiento del material, sin necesidades de cobertura de alquiler de infraestructuras por la cesión de salas por el Ayuntamiento de Segovia. Dicho presupuesto deberá ser aprobado por la entidad, el Ayuntamiento de Segovia, quien financiará, con aportación de las concesiones que hace la Junta de Castilla y León para la creación de programas sociales en las localidades de la Comunidad Autónoma, el presente proyecto.

CONCEPTO	COSTE	DESGLOSE	PORCENTAJE DEL MONTANTE
Capital humano	200.000 euros	Salarios del personal que llevará a cabo el programa.	57,14%
Gestión administrativa	100.000 euros	Pagos a la Administración de acuerdo a las actividades en las que se requiera su colaboración. Cualquier tipo de coste relacionado con la parte burocrática del programa.	28,57%
Capital material	50.000 euros.	Cesión infraestructuras por el Ayuntamiento. Aprovisionamiento de todo el material necesario para llevar a cabo el programa.	14,29%

Tabla realizada por el diseñador del proyecto.

- **Relaciones con el entorno.**

- Previsión y organización de las relaciones con otros agentes que actúan en el contexto:

El programa, en cuanto que se encuentra situado dentro del marco de los Servicios Sociales Básicos del Ayuntamiento de Segovia, mantendrá un contacto directo con los profesionales de otros programas y equipos presentes en este mismo ámbito, tales como los profesionales de Atención Social Primaria, que derivan a los usuarios al Servicios

MERCFaSS y se coordinan constantemente con los mediadores de éste, como con otros profesionales del Equipo de Familia, del Equipo de Promoción de la Autonomía Personal, con los animadores socioculturales, y los técnicos de otros programas. Además se mantendrá en contacto con la Gerencia de Servicios Sociales, a quien aportará datos para la realización de estudios referentes a la Mediación Familiar.

- Decisión del modo de comunicación y toma de decisiones:

El método comunicacional y la toma de decisiones se va a basar principalmente en la coordinación entre los profesionales anteriormente nombrados, además de la constante información entre los profesionales del Servicio de Mediación Familiar, quienes colaborarán con sus compañeros, cooperando en todo lo posible para una mejor atención de los casos y de las familias.

Por otro lado el Servicio se mantendrá el contacto con la Gerencia de Servicios Sociales para aportarle todos los datos significativos que llevarán al estudio de la práctica de la Mediación Familiar dentro del ámbito público y en el entorno de la ciudad de Segovia y de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Posteriormente, la Gerencia realizará una memoria con los resultados, los cuales serán proporcionados a los usuarios y otros ciudadanos que deseen conocer el estado de la Mediación Familiar actual.

De este modo, además, se conocerán los puntos débiles del programa y se revisarán para su mejora, construyendo conjuntamente un Servicio lo más eficaz posible, tanto para las familias, como para la institución, como para la sociedad en general.

El método de comunicación entre los profesionales se desenvolverá a través de las telecomunicaciones, o mediante reuniones de profesionales. En cuanto a la información que los estudios han obtenido de las encuestas, ha de comunicarse a los usuarios su disponibilidad en la página web oficial de la Junta de Castilla y León, en la Sección de Servicios Sociales. El resto de intercambio de información entre usuario y profesional se realizará por notificación o solicitando una cita para una reunión personal posterior.

- Sistema de recogida de datos e información relevante:

La recogida de datos y de cierta información general surgida en el desarrollo de la Mediación se efectuará por las personas mediadoras y se añadirá a la historia social creadas en las bases de datos, tanto la propia del Ayuntamiento de Segovia, como en el SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales). En ambos casos la información aportada no será contraria al principio de confidencialidad, aportando solamente si las fases de la Mediación han sido realizadas, si se ha finalizado con éxito, etc..

Si por algún motivo un profesional solicita información concedida por las partes en el procedimiento, solo se facilitará en caso de concesión por los protagonistas y dueños de dicha información.

- Previsión de acciones de promoción- difusión del programa:

La difusión del presente programa una vez aprobado por la institución se realizará a través de los Servicios Sociales, tanto por los trabajadores sociales de base, como por el resto de profesionales enmarcado en dicho ámbito. Por otro lado, las conferencias, charlas y talleres irán haciendo más conocido y popular el Servicio de Mediación Familiar MERCFaSS.

- **Garantizar la participación de los implicados.**

Con la colaboración de los implicados, no solo de los profesionales, sino también de las familias usuarias, se conocerán los puntos débiles del programa, los cuales, tras su conocimiento, podrán ir modificando el Servicios de Mediación Familiar para una mejor atención e intervención. De otro modo también podrían darse cambios por la llegada repentina de algunas transformaciones sociales y, consecuentemente, familiares.

Por supuesto, es de vital importancia la colaboración y participación de todos y cada uno de los agentes y sujetos del programa MERCFaSS, por lo que se han instaurado una serie de principios y valores de obligatorio cumplimiento, entre los que se encuentra éstos.

6. EVALUACIÓN.

- **Objeto de la evaluación.**

Lo que se pretende evaluar es la efectividad de este programa, junto con la utilidad y el éxito que resultado de la Mediación Familiar en el ámbito de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, y si en con las actuaciones realizadas se ha conseguido solventar los conflictos familiares en los que se encontraban las personas en el momento de llegada al procedimiento. Por lo tanto, se puede decir, que la evaluación permitirá observar si se han cumplido las metas y objetivos planteados, los efectos positivos y negativos del programa, y los beneficios que éste haya podido generar a otras familias, personas, comunidad, profesionales o actuaciones.

- **Objetivos de la evaluación.**

Los objetivos que se quieren conseguir con la evaluación del programa son los siguientes:

- Conocer si se han cumplido los objetivos programados y las metas marcadas en el propio proyecto, y valorar si ello hace que el Servicios de Mediación Familiar sea eficiente.
- Justificar a la institución que ha aprobado el proyecto la eficacia y eficiencia del mismo, demostrando los cambios que ha creado en las familias que se encontraban en situación de conflicto, y los beneficios sociales que ha producido.
- Demostrar a la población en general la valía del programa, y agradecer a los participantes su implicación, especialmente por la colaboración en actividades evaluativas.
- Valorar las consecuencias que ha conllevado la realización del programa, tanto a nivel positivo como negativo, para mejorar y evolucionar, y llegar así a proporcionar una actuación lo más integral y adecuada posible.

- **Criterios a utilizar.**

Desde el diseño del proyecto se considera positivos y beneficioso por las siguientes razones:

- Se pretende evaluar si el programa es suficiente para ayudar a las familias a solventar sus conflictos familiares, o sea, si ha sido posible realizar una Mediación Familiar relativa a las demandas que habían hecho los usuarios o si además se requería de una intervención más integral a otros niveles.
- Se valorarán también los avances producidos en las familias mediante el seguimiento voluntario, así como si se han cumplido los tiempos pautados para el desenvolvimiento de la Mediación, y si gracias al progreso generado del programa finalizará en el periodo previsto, o si por el contrario necesitará una ampliación.
- Se evaluará el programa para conocer tanto su eficacia como su eficiencia. El primero de ellos se estudiará conociendo si los resultados han sido los deseados, o sea, se han solventado los conflictos familiares o se ha conseguido establecer un diálogo apropiado, o si por el contrario no ha sido así. También se tendrá en cuenta el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades programadas, y otros efectos que el Servicios de Mediación Familiar MERCFaSS ha podido conllevar. En el caso de la eficiencia deberá de compararse los costes del programa frente a los costes estimados, y si con esa cuantía ha sido suficiente para dar una Mediación correcta, o si sería necesario elevar la suma.
- Será además de vital importancia para la continuación del programa el impacto que este ha desatado, sus efectos externos al programa, tales como el interés de la comunidad por este, el número de personas que han acudido a las conferencias, a las charlas y a los talleres, la sensibilización y concienciación surgida tras su acogimiento...
- Y finalmente, lo que suele resultar más relevante al evaluar un programa, si la satisfacción de los usuarios es plena o si por el contrario hay aspectos que matizar. En cuanto que la Mediación pretende solventar los conflictos familiares y con ello obtener un bienestar social, el programa ha de conseguir tener la aceptación de los usuarios, y la satisfacción de estos.

- **Fuentes de información.**

Para recoger toda la información oportuna durante todo el procedimiento de Mediación se van a utilizar las siguientes técnicas de recogida de información:

- La entrevista: será la principal fuente de recogida de información ya que a través de ella las partes en conflictos entablarán un diálogo con la persona mediadora por el cual se establecerá una relación de confianza y una situación de cordialidad donde los usuarios relatarán dicha información, pero además expresarán sus emociones al respecto. Desde esta misma entrevista se fomentará el empoderamiento de las partes para que sean ellas mismas, a lo largo del procedimiento quienes vayan descubriendo la solución al conflicto familiar.
- Las encuestas de satisfacción: al final cada Mediación Familiar, ya sea acabada con acuerdos o a voluntad de las partes, el profesional mediador facilitará a los usuarios una encuesta, anónima y de cumplimentación voluntaria, donde se valorarán diferentes aspectos del Servicios MERCFaSS. Dichas encuestas se acercarán a la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León para que los investigadores analicen la Mediación pública en el municipio de Segovia, y posteriormente conformen una memoria que se hará pública a los participantes y al resto de ciudadanía en la página web oficial de la Junta de Castilla y León, en la sección de Servicios Sociales.
- Las bases de datos: a partir de las bases de datos, tanto la propia del Ayuntamiento de Segovia, como el SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales), se recogerá la información de cada caso a mediar o mediado, donde solamente aparecerán los datos de los usuarios e información general, siempre bajo la ley de protección de datos y el principio de confidencialidad, para completar su historia social. Si las partes permiten compartir dicha información con rasgos más específicos deberán dar permiso por escrito para ello.

- **Momento de la evaluación.**

La encuesta evaluativa se prevé hacer tras el procedimiento de Mediación, al finalizar ésta, sin diferencia de si el motivo de dicha finalización fue la firma de acuerdos, el abandono voluntario de las partes, o la cesión por causa justificada del mediador. De esta forma, colocando la encuesta a los usuarios al dar por concluida la Mediación Familiar, se obtendrá un resultado global de la actuación, y con él, al analizar todas las encuestas, un resultado amplio del programa MERCFaSS, así como su

viabilidad y su efectividad y eficiencia. A través de ello, se modificarán los aspectos negativos observados, y se reforzarán los puntos positivos del programa, además de poder dar continuación o no a éste un periodo de tiempo más amplio del previsto.

Además, durante el programa, concretamente en las sesiones de información a la ciudadanía mediante charlas, conferencias y talleres, las personas mediadores contabilizarán los asistentes, y a través de otra encuesta al finalizar las jornadas, conocerán la posibilidad de sostener este tipo de programas a nivel comunitario, si la reflexión con la que se han quedado los participantes ha sido de concienciación y conocimiento de la Mediación Familiar, y si con ello podría expandirse la publicidad de la Mediación Familiar a ámbitos externos al municipio.

- **Responsables de la evaluación.**

En cuanto a los responsables de la evaluación pueden mencionarse varios agentes, primeramente, las personas protagonistas de la Mediación Familiar participantes en las encuestas, ya que si no las cumplimentasen no podría conocerse el resultado del programa; igualmente los participantes de los talleres, conferencias y charlas que han aportado su valoración; las personas mediadores que acercan dichas encuestas a estos protagonistas y ciudadanos, y las revisan para ver a corto plazo en qué temas pueden mejorar; y los investigadores de la Junta de Castilla y León que analizarán minuciosamente la información obtenida y redactará la memoria final para la ciudadanía y un informe profesional para el Ayuntamiento de Segovia, como institución que desarrolla el Servicio, para los profesionales que desarrollan la Mediación Familiar, y para el diseñador del programa.

- **Modelo a aplicar.**

El modelo que se va a utilizar para evaluar el programa MERCFaSS de Mediación Extrajudicial y Resolución de Conflictos Familiares en Servicios Sociales será el de efectividad, por el que no sólo se evaluará si las metas y los objetivos han sido alcanzados, sino que además en el resto de resultados que de la evaluación se obtengan, como entre otros muchos y principalmente, la satisfacción de los participantes, usuarios del procedimiento del Servicio de Mediación Familiar, o ciudadanos partícipes de las

Jornadas de Mediación Familias en los centros escolares y en los centros cívicos del municipio.

- **Memoria de evaluación.**

La memoria realizada por el equipo investigador de la Junta de Castilla y León se elaborará al finalizar cada uno de los dos años, para poder comprobar, con las encuestas suficientes, el estado del programa, el cumplimiento de expectativas, la efectividad, la eficiencia, etc.. En la segunda memoria, o memoria final, que se realizará al acabar el programa MERCFaSS, se relacionarán las evaluaciones, observando la evolución del Servicio de un año a otro.

También se realizarán informes cuatrimestrales privados dirigidos a los profesionales de la Mediación, a la institución, y al diseñador del programa, para que vayan dándose cambios en los puntos débiles del Servicio y se fortifiquen los aspectos más positivos de su desarrollo.

- **Personas que conocerán los resultados y el uso que se le da.**

En cuanto a los informes privados, solo serán concedores de ellos la institución del Ayuntamiento de Segovia para valorar la continuación del Servicio valorando su eficacia y eficiencia, el diseñador, para corregir los aspectos incorrectos o incompletos y modificar otros que resultan negativos para su ejecución, y los profesionales de la Mediación del Servicio MERCFaSS para desempeñar lo mejor posible su labor.

Por otro lado la memoria, tanto la intermedia como la final, serán publicadas en la página web oficial de la Junta de Castilla y León, en la sección de Servicios Sociales y tendrán acceso a ella tanto los participantes de las encuestas, usuarios del Servicios y asistentes a los talleres, charlas y conferencias, como cualquier otro ciudadanos, entidad e institución con interés por conocer los resultados extraídos. De este modo se mantendrán informados y de algún modo se hará la publicidad debida del Servicio MERCFaSS y de la Mediación en sí.

CONCLUSIÓN.

I. Conclusiones generales.

La Mediación Familiar como alternativa joven a la tradicional jurisdicción como modo de resolución de conflictos es aún poco conocida en la sociedad, en especial en algunos lugares de España con baja población, donde apenas existen servicios privados relativos a la materia. La cuestión es que es un tema bastante importante en la actualidad, pues los conflictos, como se ha comentado a lo largo del trabajo, son algo incesante e inherente a las relaciones familiares, y como tal se deben buscar otros métodos que se adapten a las circunstancias por las que pasa la sociedad de hoy día. Los tribunales ya no son el marco más adecuado para solventar ciertas desavenencias familiares, pues, aunque en algunos asuntos no disponibles sean los únicos competentes para solventar estas situaciones, en otros temas de libre disposición es preferible que las partes tomen sus propias decisiones en vez de una autoridad externa a ellos.

Así pues, la Mediación Familiar se concibe como un recurso para tratar los conflictos surgidos entre parientes de un mismo núcleo, y aunque haya profesionales implicados en la publicidad de la disciplina, autores que informen sobre ello, universidades y Colegios Profesionales que formen a nuevas generaciones en cultura de paz, no se estarán dando verdaderamente pasos hacia adelante hasta que las Administraciones Públicas no integren entre sus servicios la Mediación Familiar como modo de intervención con la ciudadanía. Es primordial que, además de elaborar, bajo previa obligación de la Unión Europea, leyes básicas y generales sobre Mediación en asuntos civiles y mercantiles y sobre Mediación Familiar, las Administraciones Públicas a nivel estatal, autonómico, provincial y local fomenten el desarrollo de la disciplina, promuevan la formación de la ciudadanía, especialmente de los menores, en cultura de paz, e instauren servicios que acerque las actuaciones de las personas mediadoras a las familias para que puedan obtener lo que realmente es un derecho, un bienestar social.

En cuanto que el fin último de la Mediación Familiar es ese, el bienestar social, en este trabajo se ha venido a estudiar la posibilidad de implantar este método dentro del Sistema de Servicios Sociales, concretamente en los de Primer Nivel, en los que

trabajadores sociales y otros profesionales de lo social, procuran conceder a las personas un nivel de vida digno y un bienestar social pleno. Centrándose en los trabajadores sociales, considerándoles como receptores en la Atención Social Primaria de las demandas de los usuarios, se les concede la importancia de formar parte del procedimiento de Mediación, e incluso de incorporar un profesional de esta disciplina al equipo de profesionales del Servicios de Mediación Familiar por sus amplios conocimientos en diversas ramas, tales como aspectos psicológicos, legales, sociales..., además de la presencia de algunas bases de la Mediación en sus planes de estudios.

II. Aportaciones del Trabajo Social y de los Servicios Sociales a la Mediación Familiar.

Los trabajadores sociales, como profesionales integrados en la actuación de los Servicios Sociales a diferentes niveles, pero sobre todos con un papel fundamental en la Atención Social Primaria, como receptor de usuarios, informador, orientador, evaluador..., son fuente primaria para la Mediación, y más aún si esta se incluye en el Sistema de Servicios Sociales.

El campo del Trabajo Social es uno de los más completos de las materias sociales, pues debido a la integridad en su plan de estudios de conocimientos psicológicos, legales, administrativos, sanitarios, sociales, etc., puede desarrollar su labor en diversidad de terrenos, entre ellos la Mediación, disciplina presente también en la formación de estos profesionales. Centrándonos en esa Mediación, el Trabajo Social puede generar a este método alternativo de resolución de conflictos grandes aportación, pero además, la oportunidad de crecer por diversos motivos.

El primero de ellos es ese conocimiento tan amplio en diferentes temas, que relacionados con la Mediación puede encajar perfectamente en un perfil profesional adecuado, pues la Mediación requiere no sólo de saberes sobre leyes, o sobre relaciones sociales, sino también y sobre todo, sobre técnicas y habilidades para mantener una comunicación efectiva, un diálogo positivo, ya que éste será la base, el motivo, por una mala o escasa comunicación, y/o el método para llevar a cabo el procedimiento, algo

que un trabajador social bien formado teórica y prácticamente puede realizar. También el trabajador social está habituado a intervenir en situaciones con ciertas necesidades o desavenencias, por lo que es consciente de las transformaciones frecuentes que vive la sociedad, y especialmente la familia, quien en Atención Social Primaria es la mayor demandante, y puede trasladarlo a las actuaciones de Mediación. Además con sus intervenciones se encuentra en continuo crecimiento, ya que la praxis incentiva su investigación sobre multitud de campos, algo que a la Mediación le vendría bien para sistematizar su práctica.

Con las mismas miras, el Trabajo Social siempre busca, como se ha mencionado anteriormente, alcanzar un bienestar social pleno y una vida totalmente digna para las personas, pero hay algo que les hace ser aún más profesionales, y es que por delante de todo se encuentra el cumplimiento de los derechos de las personas más vulnerables, como son los niños, las personas mayores dependientes y las personas con discapacidad, punto común con la Mediación, quien primeramente vela por el bienestar superior de estos colectivos. En esta idea cabe también señalar la existencia de un Código Deontológico del Trabajo Social, de obligado cumplimiento, donde se encuentra manifestada la primacía de atención de las personas vulnerables, junto con otros principios, vigentes también en la Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, que, como se ha observado en el punto 5 del primer capítulo del trabajo, son similares a los de la Mediación Familiar en la comunidad castellano – leonesa.

Finalmente remarcar la aportación que el Trabajo Social puede conceder a la Mediación Familiar, y es que, por la continua visita de familias a la Atención Social Primaria de los Servicios Sociales de Base, los trabajadores sociales pueden informar de la existencia de este método, pueden orientar a los usuarios hacia él, y pueden, si se encontrasen en el mismo sector público, derivar a las familias a él, como se pretende hacer, y como se explica, en el proyecto creado y presente en el capítulo 2 de este documento.

Así, valorando el Trabajo Social como una carrera que da a la Mediación Familiar un punto de vista más completo, cercano, válido y viable, es interesante, además, concebirlo como una materia unida a otros campos, pues en cuanto que el trabajador

social emerge de la asociación de muchos conocimientos, es conveniente compenetrarlo con otras disciplinas que afiancen, por su mayor conocimiento en algunos temas, como son el Derecho, la Educación Social, la Pedagogía, la Psicología, la Educación en términos generales..., configurándose así la comediación, procedimiento alternativo de resolución de conflictos donde varias personas mediadoras procedentes de diferentes disciplinas guían a las partes en el camino del diálogo para la solución de conflictos. Esta es una manera integral de actuar, pues así, con un carácter beneficioso, la mediación realizada habrá satisfecho y solventado todos los entresijos que existían en el caso. Comediación y colaboración externa entre profesionales heterogéneos forman un buen equipo de actuación, y muestra de ello es el proyecto que se ha creado en este trabajo, cuya intención era esa, unir profesionales competentes para dar un Servicio de Mediación Familiar adecuado.

III. Retos.

A pesar de las grandes aportaciones que Mediación concede al Trabajo Social y a otras disciplinas, y la promoción que causa el Trabajo Social en la Mediación, y aunque hayan sido muchas las propuesta para hacer posible una Mediación Familiar real y viable, es evidente que aún queda mucho por andar. Las Administraciones Públicas no apuestan definitivamente por este método, las entidades privadas con labores de intervención social no se atreven a integrar esta alternativa, el sistema educativo no educa a los menores en cultura de paz, el conflicto es visto como algo negativo y destructivo, la sociedad es competitiva, y los retos innumerables, pero aún así es importante conocer los límites de hoy, estos retos, para ver mañana que el trabajo que hemos hecho hoy ha merecido la pena. Entre muchos otros, desafíos que se proponen son:

- La desjudicialización de los conflictos, incorporando métodos alternativos a la vía contenciosa en materias de libre disposición, donde las partes enfrentadas puedan componer su propia solución mediante el diálogo y la toma de decisiones misma.

- Impulsar los métodos alternativos de resolución de conflictos para terminar con la saturación actual de los tribunales, y conceder solo el acceso a estos a los casos cuyas materias no sean mediables.
- Fomentar realmente la Mediación Familiar, Social, Escolar, Comunitaria, etc., y evaluar y controlar por parte de la Unión Europea el cumplimiento de los Estados miembros de ese fomento con la creación de programas, servicios, leyes...
- Institucionalizar de manera equitativa la Mediación en todo el marco geográfico del país y formar a las nuevas generaciones en cultura de paz para obtener un cambio de mentalidad frente al conflicto y frente a los métodos de solución de éste, consiguiendo así un acercamiento pleno hacia la Mediación.
- La construcción de Servicios de Mediación Familiar en torno a diversas disciplinas, que igual que los Servicios Sociales intervienen con un carácter integral, la Mediación actúe de manera similar.
- La creación de una conciencia que haga a los altos cargos de la Administraciones ver que es necesario una serie de servicios de Mediación que atiendan las diferentes etapas de la vida familiar y de las personas, para que se produzcan los menos conflictos posibles, y en caso de que surjan solventarlos con eficacia.
- La elaboración de nuevos métodos, donde puedan unirse diferentes alternativas para que conjuntamente puedan evolucionar, por ejemplo, crear servicios de Mediación y Arbitraje, pues dado que este segundo es bastante conocido por la ciudadanía, implicaría un crecimiento de la Mediación.
- El comienzo de una Mediación Familiar que atienda la institución más importante, para continuar con otros ámbitos en los que las personas se desenvuelven en su vida cotidiana.
- Dentro de la disciplina, sería esencial añadir al Código de Conducta Europeo para Mediadores, un Código Deontológico estatal que guíe a los profesionales con mayor concreción en sus actuaciones, para obtener una Mediación lo más eficaz posible.

BIBLIOGRAFÍA.

Álvarez, M. (2013). *Mediación familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales*. Madrid: Dykinson.

Armadans, I. (2007). La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes. *Proyecto de Investigación y desarrollo: "MEDIMAYOR"*.

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

Barona, S. (2013). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles en España tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio*. Valencia: Tiran Lo Blanch.

Baruch, R.A., Ganong, S. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de Mediación*, 2, 17 – 27.

VVAA: (2006). *Estudios sobre Mediación: La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León. I Parte*. Belloso, N. (Coordinadora). Junta de Castilla y León: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

VVAA: (2006). *Estudios sobre Mediación: La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León. II Parte*. Belloso, N. (Coordinadora). Junta de Castilla y León: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Calvo, L., Dantart, C., Espada, S. (2015). *Las 3R de la Mediación Familiar: Reponer, Reparar y Reciclar relaciones familiares. Programa de Orientación y Mediación (Guía)*. Gobierno de Aragón: Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (2015). *Guía de Mediación Familiar de Castilla y León*. Junta de Castilla y León: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

Curbelo, E., Sol, H. (2010). Trabajo social y mediación familiar: un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia*, Vol. X, 2, 33-49.

Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación*, 7, n^o2, 26 – 35.

Diputación de Sevilla. (2013). *Programa de Mediación comunitaria y convivencia de la provincia de Sevilla (M&C)*. Sevilla.

Escudero, C., Monterroso, E. (2015). *Mediación civil y mercantil*. Madrid: Centros de Estudios Financieros C.E.F.

Franco, O.D. (2014). Mediación en las organizaciones. *Revista de Mediación*, 7, n^o2, 10 – 25.

García, L. Rogel, C. (2012). *Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Comentarios a la ley 5/2012*. Madrid: Reus.

Giménez, C. (2002). *El Servicio de Mediación social Intercultural (1997 – 2002): Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural*. Ayuntamiento de Madrid y Universidad Autónoma de Madrid.

González, L.A. (2012). La mediación civil y mercantil: una necesidad y una obligación legal en el espacio de la Unión Europea. La importancia de la figura del profesional de la mediación. *Revista de Mediación*, 9,6-9.

Gottheil, J., Schiffrin, A. (1996). *Mediación: una transformación en la cultura*. Barcelona: Paidós.

Humeres, M., & Morales, G. (2013). Metodologías y técnicas para el estudio de la Mediación Social. Un recorrido por sus posibilidades empíricas. En M. Vicente, T. González y M. Pacheco (coordinación), [Investigar la Comunicación hoy. Revisión de políticas científicas y aportaciones metodológicas](#). Simposio Internacional sobre Política Científica en Comunicación. Congreso Nacional sobre Metodología de la Investigación

en Comunicación. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación, Segovia.

Lima, I., Munuera, P., Rondón, L.M., Martín, A., García, M.P., Rodríguez, C. (2015). *Mediación social. Valor añadido del Trabajo Social en Mediación*. Consejo General del Trabajo Social.

López, I. (2012). *La gestión de conflictos*. En Gestión de conflictos y proceso de mediación: formación para el empleado. Cuaderno del alumno. Madrid: CEP.

Marín, L. (2013). *Comentarios a la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Madrid: Epraxis.

Mata, J.D. (2011). Métodos de resolución extrajudicial de conflictos: la mediación profesional. *Revista Mediatio*, 0, 14 – 18.

Miranzo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediación*, 5, 8-15.

Munduate, L., Medina, F.J. (2013). *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid: Pirámide.

Navarro, A. (2011). La mediación al servicio de la protección de menores y familias. *Revista Mediatio*, 0, 57 – 63.

Ortuño, P. (2012). Apuntes sobre la ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación civil y mercantil. Barcelona: Audiencia Provincial de Barcelona.

Pérez, C.A. (2011). Espacio abierto: En los límites de la mediación. *Revista de Mediación*, 7, 6-7.

Pulido, R., Martín, G, Lucas, B. (2010). La mediación como herramienta educativa para estimular el razonamiento y la comprensión social: ¿qué se puede aprender de los propios errores? *Revista de Mediación*, 6, 10 – 20.

Redorta, J. (2009). Entorno de los métodos alternativos de solución de conflictos. *Revista de Mediación*, 3, 28-37.

Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.

Rodríguez, E. (2012). Mediación intercultural para la mejora de la alianza familia – escuela. *Revista de Mediación*, 10, 27 – 33.

Rondón, L.M., Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social*, 11, 25-41.

Rondón, L.M. (2012). *Bases para la mediación familiar*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Ruano, V.E. (2012). Mediación y gestión de conflictos en la implantación de sistemas de gestión de calidad. *Revista Mediatio*, 2, 9 – 14.

Sánchez, M. (2004). *Manual de Trabajo Social*. Barcelona: Roca.

Soria, M.A., Yepes, M., Lovelle, M.I. (2013). Cuestionario para valorar la satisfacción de usuarios en programas de mediación civil (CSM-C). *Revista de Mediación*, 12, 14-20.

Soria, M.A., Villagrasa, C., Armadans, I. (2008). *Mediación familiar. Conflictos: técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Bosch.

Torrego, J.C., Villaoslada, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos: Un proyecto que se desarrolla en centros del a Comunidad de Madrid. *Tabanque*, 18, 31-48.

Tula, A. (2014). La mediación como parte de una red de intervención. *Revista de Mediación*, Vol.7, 2, 48-57.

Utrera, J.L. (2014). El Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de los juzgados de familia de Málaga. *Revista de Mediación*, Vol.7, 1, 24-35.

ANEXOS.

I. Webs consultadas.

Ayuntamiento de Caramago. (s.f.). *Servicio de Mediación*. Recuperado el 21 de julio de 2016, de <http://www.aytocamargo.es/portal.do;jsessionid=DD151D8F02E4EE245C155139465382EA?IDM=314&NM=3> .

Ayuntamiento de Granada. (s.f.). *Mediación en Servicios Sociales Ronda. ¿Conoces la Mediación?* Recuperado el 12 de julio de 2016, de <http://www.granada.org/inet/bsocial12.nsf/223466fbb745b87dc125740a002a8647/8dccd9d1aa327adcc1257d23003c1914!OpenDocument> .

Ayuntamiento de Madrid. (s.f.). *Mediación Familiar. Centros de Apoyo a las Familias*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Infancia-y-familia/Mediacion-Familiar-Centros-de-Apoyo-a-las-Familias?vnextfmt=default&vnextoid=70b06ceacec29410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vnextchannel=2fbfb7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD#> .

Ayuntamiento de Málaga. (s.f.). *Solicitud de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares*. Recuperado el 3 de agosto de 2016, de http://www.malaga.eu/ayto/temas/portal/seccion_0015?tipoVO=5&id=591 .

Ayuntamiento de Murcia. (s.f.). *Mediación Familiar*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de https://www.murcia.es/serviciosociales/info_proyectos.asp?proyecto=14 .

Ayuntamiento de Toledo. (s.f.). *Servicios Sociales*. Recuperado el 12 de julio de 2016, de http://www.ayto-toledo.org/ssoc/s_smsi.asp .

Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid. (s.f.). *Servicios de Mediación Familiar y Apoyo Psicológico*. Recuperado el 14 de junio de 2016, de http://www.rivasciudad.es/portal/contenedor_ficha.jsp?seccion=s_fdes_d4_v3.jsp&cont

[enido=2264&nivel=1400&tipo=6&codResi=1&language=es&codMenuPN=37&codMenu=63](#) .

Comunidad de Madrid. (s.f.). *La Mediación Familiar*. Recuperado el 29 de junio de 2016, de http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_InfPractica_FA&cid=1142340350613&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura .

Corbalán de Celis & Guerri Abogados. (s.f.). *Programa Mediación Comunitaria en Sevilla*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=62:citar-recursos-electronicos-normas-apa&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=65#12 .

Gobierno de Aragón. (s.f.). *Orientación y Mediación Familiar*. Recuperado el 13 de julio de 2016, de <http://www.aragon.es/portal/site/GobiernoAragon/menuitem.477320abc768cdc3871e10d354a051ca/?vgnextoid=cf85548d7a22b310VgnVCM2000002f551bacRCRD&vgnnextchannel=3fef1ee8b9374410VgnVCM1000002e551bacRCRD&vgnnextfmt=detalleDepartamento> .

Gobierno de España. (s.f.). *Programa de orientación y/o mediación familiar*. Recuperado el 24 de julio de 2016, de <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ayudas/programaApoyoSituacionesEspeciales/orientacionMediacionFamiliar.htm> .

Gobierno de la Rioja. (s.f.). *Programa de mediación y orientación familiar*. Recuperado el 9 de julio de 2016, de <http://www.larioja.org/servicios-sociales/es/infancia/programas-apoyo-medidas-proteccion/programa-orientacion-mediacion-familiar> .

Gobierno Vasco. (s.f.). *Mediación Familiar*. Recuperado el 6 de julio de 2016, de http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-contpfc/es/contenidos/informacion/mediacion_familiar_f/es_medfami/mediacion_familiar.html .

Junta de Andalucía. (s.f.). *Registro de mediación familiar*. Recuperado el 1 de julio de 2016, de <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadypoliticassociales/areas/infancia-familias/mediacion-familiar.html> .

Junta de Castilla y León. (s.f.). *Mediación familiar*. Recuperado el 29 de junio de 2016, de <http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100/1205751016877/ / / .>

Mundo Mediación. Expertos en mediación familiar. (s.f.). Recuperado el 6 de julio de 2016, de <http://www.mundomediacion.es/mediacion> .

Navarra.es. (s.f.). *Mediación familiar*. Recuperado el 6 de julio de 2016, de http://www.navarra.es/home_ES/Servicios/ficha/2580/Mediacion-familiar .

II. Legislación.

Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León. Junta de Castilla y León.

Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León. Junta de Castilla y León.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Ministerio de Justicia. Estado de España.

Cortes Generales del Estado de España (1978). Constitución Española. España.

AGRADECIMIENTOS.

*“Al salir por la puerta hacia mi libertad supe que,
sí no dejaba atrás toda la ira, el odio y el resentimiento,
seguiría siendo un prisionero.”*

Nelson Mandela

A Ceci y Airina por acompañarme en este camino.

A mi madre por su continuo apoyo.

A mi padre por su incesante lucha.

A Roberto por su imparable motivación hacía mí.

A mi abuela porque sin ella esto no hubiese sido posible.

A él que me sonrío desde el cielo.