

**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN**



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

**LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE LOS  
CONFLICTOS FAMILIARES: UNA MIRADA PROFESIONAL**

**Alumna: Verónica Ortega Obreque**

**Tutora: M.<sup>a</sup> Aránzazu Moretón Toquero**

**Curso 2020-2021**

## **RESUMEN**

Las herramientas de la mediación en la intervención socioeducativa dan una mirada que busca fortalecer los vínculos y relaciones familiares rotas por los conflictos no resueltos. Asimismo, aportan a los profesionales mejores estrategias para la resolución de los conflictos y para potenciar los cambios sociales en las relaciones personales.

En el presente trabajo se pretende definir la “mediación transformadora” y cómo este modelo de mediación encaja en las prácticas informales que se desarrollan por los profesionales dentro de los programas que atienden a las familias en situaciones de vulnerabilidad social en la comunidad Autónoma Vasca. Los educadores/as familiares que forman a estas familias utilizan una figura no regulada pero que podríamos calificar de “premediación”, para tratar de construir pequeños acuerdos y preparar para el dialogo en situaciones conflictivas. Estos profesionales no son del todo conscientes de esta práctica, aunque reconocen que necesitan dar valor a lo que hacen y dotar de contenido y formación su práctica profesional.

Además, en este trabajo, empleando una metodología cualitativa, consistente en la entrevista semiestructurada y una encuesta a un grupo de estos profesionales, se pretende mostrar que las técnicas de la mediación pueden ser una herramienta eficaz para separar el conflicto de las familias atendidas, distanciarse emocionalmente en la práctica para obtener mejores resultados en la intervención y reforzar el cambio social de estas personas.

**Palabras clave:** mediación transformadora, intervención educativa, herramientas, pequeños acuerdos, vulnerabilidad.

## **ABSTRACT**

The tools of mediation in socio-educational intervention provide a perspective that seeks to strengthen family ties and relationships broken by unresolved conflicts. They also provide professionals with better strategies for conflict resolution and for promoting social change in personal relationships.

This paper aims to define "transformative mediation" and how this mediation model fits into the informal practices developed by professionals within the programmes that serve families in situations of social vulnerability in the Basque Autonomous Community. The family educators who train these families use a figure that is not regulated but which we could describe as "pre-mediation", to try to build small agreements and prepare for dialogue in conflict situations. These professionals are not fully aware of this practice, although they recognise that they need to give value to what they do and provide their professional practice with content and training.

Furthermore, in this work, using a qualitative methodology, consisting of a semi-structured interview and a survey of a group of these professionals, the aim is to show that mediation techniques can be an effective tool for separating the conflict from the families attended to, distancing themselves emotionally in practice to obtain better results in the intervention and reinforcing the social change of these people.

**Key words:** Transformative mediation, educational intervention, tools, small agreements, vulnerability.

# 1. INDICE

2.	INTRODUCCIÓN.....	5
3.	LA MEDIACIÓN COMO TRANSFORMACIÓN.....	8
3.1.	El modelo de “Mediación Transformadora” .....	10
3.2.	La comunicación como base estratégica de la mediación familiar. ....	13
3.3.	Interés superior del menor en la mediación.....	19
4.	LA REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA COMUNIDAD AUTONOMA VASCA. LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	21
4.1.	Los servicios de mediación puestos en funcionamiento en la Comunidad Autónoma Vasca .....	24
4.2.	Programa de Preservación Familiar Vitoria-Gasteiz.....	29
4.3.	Programa de intervención en grupo con familias en procesos de separación y/o divorcio.....	31
5.	ANALIZANDO EL EMPLEO DE LAS TÉCNICAS DE MEDIACIÓN CON PROFESIONALES DEL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN FAMILIAR .....	35
6.	CONCLUSIONES.....	53
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
8.	ANEXOS.....	61

## 2. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad reflexionar sobre las aportaciones de la mediación, a la práctica profesional de la mediación en el ámbito familiar, como a la mejora de las relaciones familiares. Las herramientas de la mediación en la intervención socioeducativa dan una mirada que busca fortalecer los vínculos y relaciones familiares rotas por los conflictos no resueltos.

La práctica de la mediación hace avanzar en la cultura de la paz dentro del ámbito de las relaciones interpersonales y más estrechamente cuando existen vínculos personales tan fuertes como el conyugal, filial, fraternal; vínculos que se consideran valiosos y que, normalmente, no se quieren romper y que cuando lo hacen generan sufrimiento entre sus miembros y provocan un abanico de emociones, a veces, difícil de gestionar.

La comunicación puede ser el vehículo para conservar o tratar de restaurar la paz familiar y las relaciones interpersonales. De este modo se reduce el recurso al litigio por la vía judicial, que no solo es más impersonal, sino que tradicionalmente sigue el paradigma “uno gana y el otro necesariamente pierde”.

A lo largo de mi experiencia en intervención socioeducativa, como educadora familiar, he aprendido que la familia es una experiencia vital para el desarrollo de las personas, es el lugar donde se adquiere seguridad, identidad y el desarrollo de la propia personalidad. Todo este desarrollo en la vida de la persona es una etapa, y también una crisis. Una nueva adaptación o una nueva oportunidad de crecimiento y de ajuste a las nuevas realidades de la persona. Afrontar con éxito una crisis familiar requiere entrenamiento permanente, desde la comunicación afectiva y asertiva. La mediación como un método no compositivo, y como herramienta de resolución de conflictos aporta a la mediación familiar contenidos para la vivencia práctica de la paz.

El estudio de la mediación me ha hecho reflexionar en la práctica profesional de los educadores familiares, que desde la intervención educativa ayudan a que las personas atendidas lleguen a elaborar sus conflictos y asuman la consciencia de su problema. Creo que, como objetivo principal para que se produzcan cambios y “movimientos” en sus situaciones familiares. Los educadores familiares también realizan una función pedagógica, potenciando la educación en mediación, de manera que los progenitores aprendan a utilizar sus mejores capacidades para la resolución de conflictos.

Este trabajo está dividido en cinco partes. En la primeras cuatro estas los aspectos formales, el apoyo conceptual, así como el contexto donde voy a situar la investigación que planteo en la quinta parte de este trabajo.

Se sitúa la mediación transformadora dentro del marco general de la mediación. La siguiente parte describe cómo está estructurado el servicio de mediación familiar en la Comunidad Autónoma Vasca, describiendo para qué contextos se llevan a cabo programas de preservación familiar y, en particular, un programa de preservación orientado a las familias en conflictos de separación y/o divorcio. Finalmente, se describe una consulta sobre el uso de la mediación a un pequeño grupo de profesionales de intervención familiar, mediante técnicas de encuesta, entrevista y grupo de discusión.

Los objetivos del trabajo son:

1. Definir la mediación transformadora y situarla dentro del ámbito de la mediación general.
2. Describir los servicios de premediación y mediación familiar del País Vasco.
3. Analizar en qué medida los profesionales de la intervención familiar de la Comunidad Autónoma vasca, hacen uso de la mediación.

He elegido como muestra la Comunidad Autónoma vasca como ámbito para profundizar en las cuestiones propuestas por la vinculación profesional que mantengo.

### 3. LA MEDIACIÓN COMO TRANSFORMACIÓN

En términos jurídicos, la mediación es un método autocompositivo de resolución de conflictos, una acción que se realiza por un tercero, donde las partes consienten libremente y son ellos quienes construyen soluciones y acuerdos. Su paradigma es “gana-gana”.

Entre las múltiples ventajas de la mediación como método, Duplá (2013. p.16) señala este “decálogo imprescindible”, a saber:

1. Se trata de un procedimiento colaborativo y no adversativo, confidencial,
2. que aporta confianza y autoestima a las partes, así como evita la incertidumbre propia de un proceso judicial,
3. que facilita, reiniciando o mejorando, la comunicación de estas,
4. y coloca a las partes en una posición intermedia y más participativa,
5. en el que no hay ni ganadores ni perdedores, todos ganan (*win to win*)
6. y se desarrolla a través de un proceso flexible, adaptado al caso y sus protagonistas, las partes,
7. generando una concepción privatista e individualista del conflicto,
8. con menores costes y mayor rapidez en la resolución del mismo,
9. buscando soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes,
10. y produciendo acuerdos más creativos que, en la práctica, consigue un mayor grado de cumplimiento de las soluciones adoptadas.



Los modelos de mediación que se utilizan como referencia son a grandes rasgos: el modelo de (Harvard, 1989), y se encuentra indicado en mediaciones y negociaciones comerciales, civiles e internacionales.

El modelo transformativo, también conocido como mediación transformadora (Bush y Folger, 2012) promueve “el entendimiento de las partes desde las emociones”.

El modelo circular narrativo de Cobb (1994). Está centrado en la comunicación de las partes y el cambio de las narrativas del conflicto, para llegar a acuerdos.

En otro orden de las cosas, hay que precisar que la mediación puede tener dos acepciones en función del contexto en que se aplica: la mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica (García-Longoria y Sánchez, 2004, p.262). Desde el contexto de la intervención social, la herramienta de la mediación como práctica transversal puede ser un método que favorezca la práctica profesional, presente en la ayuda social que se les da a las personas para que elaboren el origen de sus conflictos y desarrollen la consciencia de problema.

### **3.1. El modelo de “Mediación Transformadora”**

Desde la perspectiva social, este modelo aporta el deseo de transformación del ser humano, no se centra tanto en los acuerdos como en el cambio de las relaciones sociales entre las partes. Resume el objetivo de la intervención social, como son la generación de cambios en la forma de mirar, afrontar y comportarse frente a situaciones de crisis por parte de los diferentes colectivos, familias, jóvenes, personas mayores

El modelo de mediación transformadora, se enmarca dentro de los modelos de la mediación social. En este modelo, los conflictos no son considerados un problema, sino una oportunidad de crecimiento y transformación del yo, tanto con respecto a sus propias capacidades, como para relacionarse con los otros mediante el reconocimiento y la consideración. Parte de la premisa de que los conflictos provienen de una causalidad circular y se basa en la idea de la justicia transformativa, según la cual lo justo es la reconstrucción de relaciones y la transformación de las partes. Bramanti (2001)

Al plantear el modelo transformativo, Bush y Folger (2012) no se limitaron a determinar “el cómo” de la acción mediadora, sino que también dieron un cuerpo epistemológico e ideológico que guiara tal acción. Para ellos, estos aspectos cobran una relevancia particular en la medida en que las modalidades de mediación se adhieren a unos valores con profundas implicaciones prácticas y sociales.

Las características de la mediación transformativa, tiene una ideología racional y de la naturaleza humana; seres sociales que reconocen la condición del otro. La visión del conflicto es socio comunicativa; el conflicto como crisis de la interacción humana. El núcleo de la acción estaría en; la relación, el vínculo, el contexto del conflicto y las emociones. El estilo del mediador sería el motivador del dialogo, del debate y de la expresión. También portadores de ciertos valores

sociales que influyen en la interacción. El éxito del proceso radica en el dialogo, el empoderamiento, reconocimiento del otro. Los acuerdos son secundarios. Eslava (2016. p.155)

Estos autores desarrollan la transformación a través de cuatro realidades que denominan “historias”:

*-Historia de la satisfacción:* le otorga a la mediación un lugar para satisfacer las necesidades humanas auténticas de las partes, por sus características de flexibilidad, informalidad, voluntariedad, por no estar atada a límites legales, por su posibilidad de reorganizar el poder y evitar desequilibrios, por su dimensión colaborativa en la gestión del conflicto, por los bajos costos, no solo económicos sino también emocionales, por la reducción del gasto público y por el aporte a la descongestión de los despachos judiciales. (Bush y Folger, 2012, pp. 40-41).

*-Historia de la justicia social:* la mediación ofrece un modo eficaz de organizar a las personas alrededor de intereses comunes y permitir crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas; disminuye la dependencia de los organismos del Estado, con frecuencia lejanos a la ciudadanía, y fortalece la autoayuda y las estructuras de base comunitarias, da lugar a la organización de comunidades de intereses, generando consciencia de problemáticas comunes y por tanto, promueve la justicia social y la ciudadanía activa.

*-Historia de la opresión:* la mediación puede agravar los desequilibrios de poder, puede instalar la fuerza y la manipulación por parte del más fuerte y el mediador, operando desde la neutralidad permitirá que tal cosa suceda, lo cual rompe la idea de justicia en el resultado, incrementa el poder, produce acuerdos cerrados, desequilibrados y victimiza a la parte débil.

*-Historia de transformación:* la mediación se asume como una contribución a la autodeterminación de las partes, al aumento del grado de consciencia sobre la competencia para

dar salida a sus problemas; le reconoce a las partes "...la capacidad y la voluntad de obtener madurez moral", la capacidad de comunicarse, de ser creativos en la búsqueda y optimización del potencial que poseen para resolver sus problemas, y así aumentar su capacidad para afrontarlos. La mediación se entiende como una forma no adversarial de gestión de conflictos que genera un espacio privado donde hay lugar a la comprensión mutua. (Folger et al 1996, p. 63-137).

Según estos autores también afirman que la historia de la transformación se produce, en los individuos, porque el ser humano podrá dejar de lado sus miedos, inseguridades, egoísmos y actitud defensiva para cultivar la empatía, la descentración y la confianza; y, en la sociedad, porque se cambia la visión del otro como enemigo y del estado de guerra de los intervinientes, se produce un movimiento hacia las redes de colaboración, hacia la configuración de aliados (Folger et al., 1994, p.47). Destacan la bondad intrínseca de las personas, lo que, en definitiva, agregan, transforma la sociedad.

La práctica profesional se ve reforzada por estas ideas, porque desde la intervención educativa se cree en esa capacidad de cambio, se cree y se fomenta la transformación. Para ello se crea un clima de confianza, se promueve la empatía y la colaboración.

### **3.2. La comunicación como base estratégica de la mediación familiar**

Los teóricos de la comunicación afirman que comunicarnos es comportarnos, y que toda conducta que se da en una situación de interacción es comunicación, lo que lleva consigo uno de los primeros axiomas de la comunicación: la imposibilidad de no comunicar.

El mediador es un facilitador de la comunicación entre las partes y un intermediario neutral. Necesitará habilidad y destreza para manejar la herramienta de la comunicación tanto verbal, como no verbal, con el fin último de lograr un cambio en la relación y comunicación de las partes. Debe ser, en definitiva, un estratega de las relaciones humanas.

La comunicación es el principal instrumento y el vehículo a través del cual se va a desarrollar su trabajo. Toda mediación y negociación lleva consigo un proceso comunicativo que hay que gestionar. El uso del lenguaje en el que es importante, el tono, volumen (comunicación verbal), gestos, movimientos, miradas (comunicación no verbal), no es tanto qué digamos, sino como lo digamos.

La mediación familiar tiene unos principios. Según Afonso (2008), de un atento análisis de la legislación española se pueden deducir nueve principios de la mediación, que serían los siguientes:

1. Voluntariedad: su puesta en funcionamiento responde a la iniciativa de los interesados y estos pueden desistir en cualquier momento de un proceso de mediación en marcha. Una peculiaridad de este principio es que es compatible con el hecho de que la autoridad judicial pueda proponer o recomendar la mediación.

2.Imparcialidad: el mediador ayuda y orienta a las partes para que alcancen acuerdos, pero sin tomar partido por ninguna de ellas. Para que eso se produzca no debe haber conflictos de intereses entre el mediador y las partes.

3.Neutralidad: a pesar de que este concepto es muy similar al de imparcialidad, la neutralidad significa que el mediador orienta y facilita acuerdos al margen de sus propios valores, creencias o convicciones.

4.Confidencialidad: la mediación debe realizarse de forma privada y la información que se utilice en ella no debe ser revelada ni por el mediador ni por las partes, con la única excepción de informar a las autoridades de la existencia de amenazas para la vida o la integridad de las personas.

5.Profesionalidad: las dificultades de la mediación familiar, por sus costes emocionales y por tratar cuestiones de distinto tipo (psicológicas, económicas o legales) hacen recomendable que sea desempeñada por profesionales cualificados, incluso por equipos multidisciplinares. Aunque la normativa exige una capacitación para el ejercicio de la mediación hay diferencias respecto a la titulación que deberían tener los profesionales dedicados a la mediación familiar. Sí que parece sensato que estén formados en habilidades de negociación, solución de problemas, comunicación, manejo de conflictos y temas legales.

6.Gratuidad: este principio está limitado y solo se puede exigir su cumplimiento cuando la mediación se articula como una actividad de interés público o como un servicio público.

7.Buena fe: la actuación de todos los implicados en el proceso de mediación debería desarrollarse conforme a las exigencias de la buena fe, es decir, actuar con honestidad y rectitud. Esto no es en sí un principio característico de la mediación, sino que se aplica a cualquier actuación jurídica.

8. Carácter personalísimo: el proceso de mediación familiar se debe llevar a cabo personalmente, sin que se pueda actuar por representación o a través de intermediarios.

9. Flexibilidad: en contraste con la rigidez de los procesos judiciales, la mediación solo cuenta con algunas previsiones genéricas acerca de su duración o número de reuniones, de manera que pueda adaptarse a las peculiaridades de cada caso.

Entre las habilidades que debe tener un profesional dedicado a la mediación, la habilidad de comunicación es clave. Como indica (Afonso, (2008, p. 51), “sin comunicación no existe la negociación”. Los tres grandes problemas de comunicación en una mediación familiar son: la falta de comunicación entre las partes, no escucharse y no interpretar correctamente los mensajes. Los mediadores pueden evitar o paliar esos problemas realizando algunas acciones: escuchar de forma activa, reconocer lo que se ha dicho, hablar de una forma clara y comprensible, recurrir a la primera persona para hablar y hablar con propósito, evitando cuestiones irrelevantes. Lejos de ser árbitros o jueces, los mediadores tratan de conocer a las partes y de distinguir los problemas de las personas.

Para que la comunicación sea efectiva se deben generar sinergias, es decir, condiciones favorables. Señala esta autora que hay conductas que dificultan la comunicación entre las partes.

Marí (2013. pp.72-73). Algunas de ellas:

- mandar, dirigir: imponer el criterio propio sin tener en cuenta el ajeno,
- amenazar, con sanciones y castigos, forzando al otro a hacer algo bajo el peso de la sanción
- sermonear, intentar moralizar sobre los hechos acontecidos.
- dar lecciones, tratar a la gente como si se contará con una sabiduría extrema y superior

- aconsejar: insistir en que sabemos que es lo mejor para el otro, sin querer conocer su opinión
- consolar, restando importancia a temas que preocupan al otro
- aprobar. darle siempre la razón, decirle a todo que sí
- desaprobar: quitarle la razón por sistema
- insultar: despreciar abiertamente a la gente por lo que hace
- poniéndole calificativos
- interpretar: hacer lo que el otro piensa o dice
- interrogar: acosar continuamente con preguntas

La misma autora señala conductas que generan un bloqueo grave en la comunicación, como son:

- ignorar todo lo que te digan
- criticar todas las ideas
- aconsejar, decirles siempre que es lo que hay que hacer
- interrumpir
- faltar al respeto.

Resulta necesario que las partes, se reconozcan y se valoren en el proceso. De esta manera, la comunicación mejora y las posibilidades que avancen en colaboración son más reales.

El proceso de mediación es un proceso comunicativo, dónde se transmite información positiva y se refuerzan las conductas constructivas que permiten cimentar acuerdos sólidos y duraderos.



### **3.3. Las técnicas más utilizadas en mediación**

Las técnicas que utiliza la mediación, son técnicas que provienen de otras disciplinas, como el contexto educativo, y la psicología. Y que también se utilizan en ámbitos psicoeducativos. herramientas que permiten despertar interés en el diálogo, propiciar la colaboración y desarrollar la empatía.

Cada contexto y conflicto requiere técnicas diferentes, no sirve una sola para todas las mediaciones. El mediador es una figura clave, como estrategia de las relaciones humanas. Debe tener una gran capacidad de contención emocional y destreza en el uso de las técnicas de la comunicación verbal y no verbal. Así mismo, realizar una gestión adecuada del proceso comunicativo.

Lo primero que establece el mediador es que no hay ganadores y perdedores en este proceso, sino, que negociar no es imponer ideas y que ceder, no es perder, como ocurre en un proceso judicial. Duplá (2013.p.40).

Algunas de las técnicas principales que se utilizan en mediación, según esta autora. Duplá (2013), serían:

- la escucha activa. se identifica el estado emocional de las partes para poder elegir la estrategia adecuada.
- las preguntas: estas dan estructura, deben tener un objetivo preciso, pueden clasificarse de distintas maneras de acuerdo a la información que se desea obtener. Estas pueden ser: abiertas, cerradas, circulares, creativas y reflexivas, informativas, justificadoras, histórica, de apertura o de cierre, entre otras.

- el parafraseo y la reformulación
- la repetición y el resumen
- la tormenta de ideas o torbellino
- normalización
- la persuasión
- enfocar hacia el futuro
- la reciprocidad
- el reconocimiento del otro
- la legitimación

El mediador es un constructor de acuerdos, afable y cordial y con sentido del humor. Todas características positivas con el único objetivo de ayudar a las partes a encontrar las mejores soluciones al conflicto que traen a mediación.

### **3.4. Interés superior del menor en la mediación**

Este concepto, que es también un principio jurídico, pone en primer lugar la atención integral de los menores en cualquier práctica profesional que esté orientada a su educación, atención y/o protección. Todas las miradas profesionales que atienden a la infancia tienen el deber de poner sus necesidades e intereses, como base de las intervenciones, cuidados y tratamientos. Estos intereses y necesidades se consideran de acuerdo al momento evolutivo del menor.

La prioridad del interés superior del niño es una «consideración primordial» significa que no puede estar al mismo nivel que todas las demás consideraciones, por la situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentra, pues los niños tienen menos posibilidades que los adultos de defender con fuerza sus propios intereses, y en este sentido, si los intereses del niño no se ponen de relieve, se suelen descuidar. El propósito es promover un verdadero cambio de actitud en todos los sujetos y órganos encargados de la protección del menor, que favorezca el pleno respeto de sus derechos y que contribuya a mejorar la comprensión y observancia de este principio. Este cambio conlleva también el deber de concebir el interés superior del niño como un concepto dinámico que abarca diversas facetas en constante evolución, y, además, como un concepto complejo, cuyo contenido debe evaluarse y determinarse caso por caso en función de las circunstancias específicas de cada niño en concreto. (Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, 2013).

Los cambios introducidos en la LOPJM por medio de la modificación de su artículo 2, refuerzan el derecho del menor a que su interés sea prioritario, dotándolo además de unos perfiles que ayudan a concretar su contenido (Moreno-Torres Sánchez, 2015). El concepto está conformado por un triple contenido:

1) Por una parte, como un derecho sustantivo y subjetivo del menor directamente invocable ante los tribunales, que le concede el derecho a que, cuando se adopte una medida que le concierne,

sus mejores intereses hayan sido evaluados, y en el caso de que haya otros intereses en presencia, se hayan ponderado a la hora de llegar a una solución.

2) Por otra, como principio general informador e interpretativo, de manera que, si una disposición jurídica puede ser interpretada en más de una forma, se debe optar por la que mejor se corresponda a los intereses del menor, y

3) Asimismo, como norma de procedimiento que exige el respeto a todas las garantías, con el reconocimiento de un menor rigor formal en este tipo de procesos, admitiéndose que las medidas se fijen en atención al interés del menor con independencia de lo pedido por las partes. Si no se sigue el procedimiento se viola el derecho y se podrá recurrir ante el juzgado. (Moreno-Torres, 2015, p. 17).

El contexto es la comunidad autónoma vasca, es donde llevo desarrollando mi labor profesional y valoro la organización y recursos que se emplean en el ámbito de los menores y familias. Hay una preocupación constante por dar respuesta a los ciudadanos y atender las demandas sociales, como de ocio y tiempo libre, generando espacios de desarrollo de actividades comunitarias. Espacios necesarios para el desarrollo de la infancia y juventud.

#### **4. LA REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA. LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

El marco normativo que regula el proceso de mediación en España se contiene fundamentalmente en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. También el futuro Reglamento de desarrollo, esta Ley contempla el desarrollo de una legislación autonómica respectiva, es decir, las correspondientes leyes y reglamentos que regulan la mediación familiar en cada una de las Comunidades Autónomas.

El proceso que ha conducido al actual marco regulatorio hasta llegar a donde estamos en materia jurídica ha tenido un largo recorrido y ha sido impulsado por las instituciones europeas (Consejo de Europa y Unión Europea) que fijaron la mediación como un signo de identidad en resolución de conflictos.

En este sentido, la Recomendación R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa primero y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, han supuesto dos hitos importantes en el impulso regulatorio de la mediación.

En la Comunidad Autónoma del País vasco, la ley que regula la mediación familiar es la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar. Esta Ley se complementa con el Decreto 84/2009 de 21 de abril, del Consejo Asesor de la Mediación Familiar.

La exposición de Motivos de esta Ley indica que la iniciativa vasca se enmarca, por tanto, en una tendencia que se va afianzando en nuestro entorno más próximo, y ampara su actuación normativa, por un lado, en el artículo 39 de la Constitución, en virtud del cual los poderes públicos

aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia, conflictivas así como la protección integral de los hijos y las hijas, y, por otro, en las competencias de asistencia social recogidas en el Estatuto de Autonomía.

La Ley opta por un ámbito de aplicación amplio que se extiende más allá de los conflictos originados en las situaciones de ruptura de pareja -ya se trate de matrimonios o de parejas de hecho-, pudiendo ser aplicada a otras circunstancias conflictivas que pueden darse en el contexto familiar. La Ley contempla entre las situaciones a las que puede extenderse la aplicación de la mediación familiar en los conflictos entre progenitores y sus hijos los conflictos surgidos entre la familia biológica y la familia de acogida, los conflictos por razón de alimentos entre parientes, los conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas, los conflictos existentes entre las familias por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares, o los originados en grupos convivenciales según lo definido en esta ley, entre otros.

Por otra parte, en relación a la regulación de la custodia compartida. el 12 de abril de 2011 se presentó en el Parlamento vasco la iniciativa legislativa popular de corresponsabilidad parental y relaciones familiares en casos de ruptura de la convivencia de los padres con hijos a su cargo o parejas sin hijos. Esto dio lugar a la aprobación de la Ley 7/2015 de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores.

Como se extrae del Preámbulo, “según la doctrina reiterada del Tribunal Constitucional, las comunidades autónomas dotadas de Derecho civil foral o especial propio, como es el caso de la comunidad autónoma vasca, pueden legislar sobre instituciones conexas con las ya reguladas, según los principios informadores peculiares del derecho foral y dentro de una actualización o innovación de los contenidos de éste, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño y la

búsqueda de satisfacer siempre, como principio rector, el interés superior del menor, del mismo modo que lo han hecho las demás comunidades autónomas con Derecho civil foral propio. En el caso concreto de Euskadi, el art. 10.5 del Estatuto de Autonomía establece como una de sus competencias exclusivas la conservación, modificación y desarrollo del Derecho civil foral y Especial”

De esta Ley 7/2015, de 30 de junio, *de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores*. Merece ser destacado el interés del menor a ser atendido por ambos progenitores.

9.4 “Antes de adoptar su decisión, las partes podrán aportar, o el juez, de oficio o a instancia de parte, recabar informes del servicio de mediación familiar, médicos, sociales o psicológicos de especialistas debidamente cualificados e independientes, relativos a la idoneidad del modo del ejercicio de la patria potestad y del régimen de custodia de los y las menores, y, en su caso, sobre la estancia, relación y comunicación de estos con el progenitor no conviviente u otras personas.”

9.5. “En los casos de custodia compartida, el juez fijará un régimen de convivencia de cada uno de los miembros de pareja con los hijos e hijas, adaptado a las circunstancias de la situación familiar, que garantice a ambos el ejercicio de sus derechos y obligaciones en igualdad.”

El modelo de custodia compartida, está presente en la legislación del País Vasco, en el mismo sentido que en el resto de comunidades autónomas, y de acuerdo a la doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo.

#### **4.1. Los servicios de mediación puestos en funcionamiento en la Comunidad Autónoma Vasca**

La creación de los servicios de mediación ha comenzado en San Sebastián y Bilbao en el año 2010 y en Vitoria-Gasteiz en el año 2012. La regulación normativa de la que se ha dotado la comunidad autónoma es una manifestación del compromiso de la Administración Pública Vasca de ofrecer servicios de mediación familiar a toda la ciudadanía, con presencia en los tres territorios históricos.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio público, voluntario y gratuito que ofrece la intervención de terceras personas imparciales y expertas, en un entorno neutral. Este servicio se destina a familias y parejas.

Los objetivos del servicio son los siguientes: ayudar a afrontar los conflictos familiares y facilitar la comunicación; favorecer acuerdos consensuados; minimizar los costes emocionales y evitar judicializar las relaciones familiares.

El equipo que desarrolla este servicio está integrado por personas mediadoras familiares de carácter interdisciplinar en el ámbito social, psicológico y jurídico.

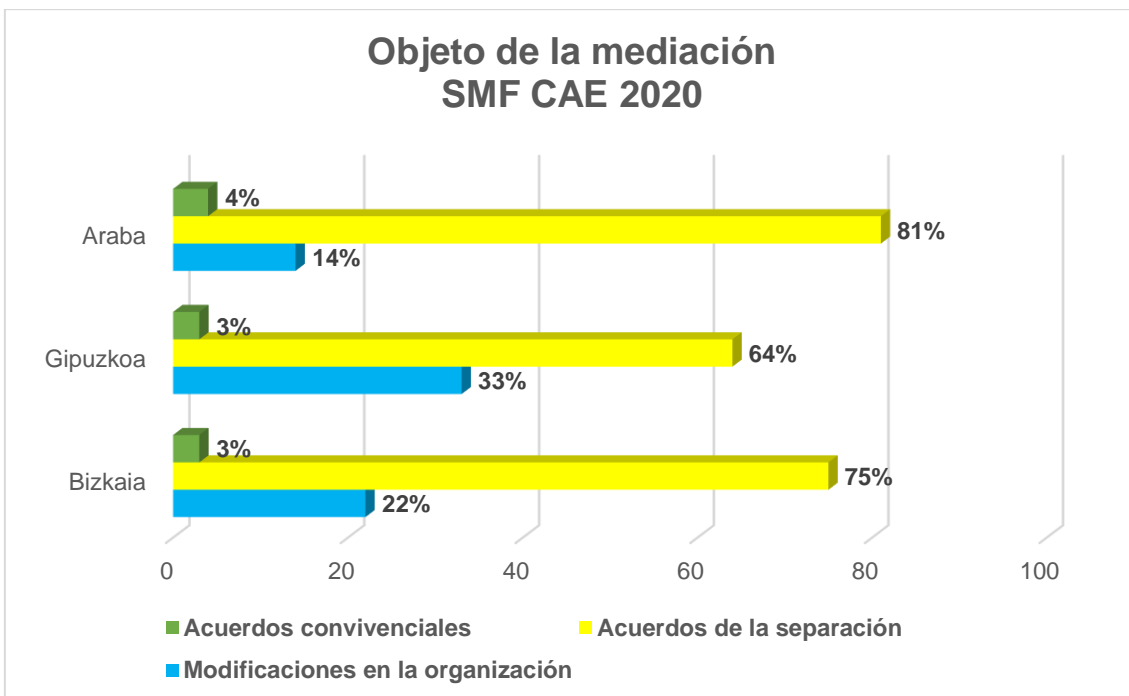
El servicio va dirigido a personas que se encuentran en una situación de conflicto familiar: como parejas cuyos conflictos vengán originados por la relación y/o la decisión de ruptura, ya sea en fase previa a la separación o divorcio, o en fase posterior a dicha ruptura. también se destina a familias cuyos desacuerdos deriven de la convivencia:

- Desacuerdos relacionados con la atención a personas mayores o dependientes.
- Conflictos intergeneracionales. Situaciones de acogimiento familiar.
- Conflictos surgidos por causas de herencia o de negocios familiares.



Este servicio ofrece información jurídica, psicológica y social en el contexto de la mediación familiar, en un espacio neutral para dialogar sobre la situación familiar o de pareja. A día de hoy, el Servicio Público de Mediación Familiar tiene tres oficinas en Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián (Gráfico 1)

Gráfico 1: Objeto de la mediación SMF CAE 2020



Fuente: Memoria 2020 SMF CAE

Por otra parte, también cuenta con un Consejo asesor de la mediación Familiar y con el registro de personas mediadoras de la C.A.V.

El consejo asesor de la Mediación Familiar: Se crea con el fin de asesorar al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de mediación familiar. A los efectos de asegurar esta función asesora, el consejo estará compuesto, además de por representantes de la administración

pública, por representantes de colegios profesionales, universidades y organizaciones del ámbito de la mediación familiar. Está regulado mediante el Decreto 84/2009, de 21 de abril, del Consejo Asesor de la Mediación Familiar.

La creación del Registro de Personas Mediadoras, por una parte, responde a la necesidad de controlar que la mediación se realiza efectivamente por aquellas personas que cumplen con los requisitos que esta ley exige, con el fin de asegurar que se desempeña con un determinado nivel de calidad. Por otra parte, el registro se instrumenta como un medio a través del cual los particulares y las particulares pueden conocer las personas que ofrecen sus servicios como mediadoras, así como los servicios públicos de mediación existentes. Está regulado mediante el Decreto 246/2012, de 21 de noviembre, del Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción.

Los objetivos específicos del servicio de mediación son:

- 1.- El ofrecimiento de un espacio neutral, donde facilitar el diálogo entre todas las personas protagonistas de un conflicto familiar.
- 2.- El favorecimiento de la parentalidad positiva. Ello supone la responsabilización de cada una de las personas involucradas en el conflicto familiar, ofreciéndoles un mayor protagonismo en el mismo, en lugar de delegar la toma de decisiones en terceros, potenciando en las partes su capacidad de llegar a acuerdos en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio.

- 3.- Procurar que tanto las personas adultas como las menores de edad, asuman de forma adecuada el proceso de separación o divorcio, posibilitando la disminución en la frecuencia e intensidad de trastornos emocionales.
- 4.- Facilitar la readaptación a los cambios de circunstancias que acontecen en la vida de la familia y, especialmente, los que afectan a hijos e hijas menores de edad o personas más vulnerables.
- 5.- Contribuir a la disminución de los procedimientos judiciales adversariales como forma de resolver los conflictos generados por la ruptura de la pareja, u otros conflictos familiares.
- 6.- Operar en diversos conflictos de carácter familiar relacionados con crisis originadas por problemas en la comunicación, toma de acuerdos o convivencia entre las personas que componen la familia o unidad convivencial.
- 7.- Fortalecer el trabajo en red y de colaboración con los distintos servicios públicos y privados que trabajan en el ámbito de la familia.
- 8.- Colaborar con el Gobierno Vasco y las demás administraciones en cualquier circunstancia propia de la mediación familiar: desarrollo

legislativo, cuestiones técnicas, metodológicas o deontológicas.

9.- Participar en el desarrollo técnico de la mediación a través de la

reflexión, análisis, docencia e investigación.

Así mismo, los conflictos originados en las relaciones familiares son los citados

en la Ley vasca de Mediación Familiar, en su artículo 5.2, y que corresponden a las distintas

personas, y grados de parentesco (hasta el cuarto grado de consanguinidad, y por adopción o afinidad) que pueden componer una familia:

- Conflictos originados en la familia por discrepancia sobre alimentos entre parientes.
- Conflictos surgidos en la familia biológica y de acogida.
- Conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas, u otros familiares con vínculos de consanguinidad hasta el cuarto grado.
- Conflictos por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.
- Conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan.

El modelo de intervención que se lleva a cabo en el Servicio de

Mediación Familiar está enmarcado dentro de un concepto de mediación integral, en cuanto a la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, así como con los juzgados, equipos psicosociales, con los servicios de salud y centros educativos. Este trabajo, se lleva a cabo desde distintos niveles de intervención.

## **4.2. Programa de Preservación Familiar de Vitoria-Gasteiz**

Los programas de preservación familiar surgen como una medida de protección a los menores y sus familias, para tratar de preservar el ámbito familiar cuando hay conflictos familiares, negligencias y en los casos más graves indicadores de desprotección.

La finalidad de la intervención de los Servicios de Protección Infantil debe ser la de garantizar al niño, niña o adolescente su bienestar en una familia adecuada y siempre priorizando la suya propia. Así, los programas de tratamiento familiar orientados a la rehabilitación parental son la opción preferente para la atención a todas las familias, niños, niñas y adolescentes en los que se haya detectado una situación de riesgo de desprotección. Sólo cuando se haya demostrado la imposibilidad de rehabilitación de los padres, tutores o guardadores (tras la constatación de la ausencia de implicación en el tratamiento o de la falta de resultados mínimos necesarios para garantizar la cobertura de las necesidades básicas del niño, niña o adolescente en su familia) se determinará otra línea de intervención diferente a la rehabilitación familiar.

Los equipos de preservación familiar están compuestos por trabajadores sociales, psicólogos y educadores/as familiares. Estos servicios atienden conflictos que se reiteran en el ámbito de la intervención educativa familiar desde la compleja relación profesional de ayuda y control. En este ámbito se trabaja la consciencia de problema y solución. Conflictos de pareja y exparejas,

conflictos con hijos adolescentes, conflictos de afrontamiento de problemas familiares, violencias de género y filio parental<sup>1</sup>.

Adjunto página para ampliar información, la preservación familiar está catalogada como una buena práctica institucional en los servicios de infancia y familia de la Diputación Foral de Álava.

El siguiente programa está en el marco de la preservación familiar. Se crea como respuesta a las demandas específicas de mejorar la coparentalidad en estas familias con un elevado tono de conflicto manifiesto.

---

<sup>1</sup> <https://www.ifbscalidad.eus/es/practicadas/infancia-y-familia/intervencion-familiar/ma-4-29/extendida/>

### **4.3. Programa de intervención en grupo con familias en procesos de separación y/o divorcio.**

La propuesta de intervención a las familias en procesos de separación y/o divorcio, surge ante la realidad, de que, cuando hay menores, en estas situaciones constituyen uno de los momentos vitales más estresantes, para estas familias.

El diseño y la propuesta de este programa se enmarca dentro del ámbito de la preservación familiar y tiene como objetivo principal amortiguar las consecuencias de estos procesos tanto en los menores como en los adultos implicados y al mismo tiempo formar a padres y madres para que puedan llevar a cabo una labor coparental afrontando los conflictos y evitando la instrumentalización de los hijos e hijas en el mayor grado posible.

Los principios que rigen el programa son: Separar el proceso judicial del Programa de intervención. Intervenir con todos los miembros de la familia (intervención integral). Adaptar el tipo de intervención a la necesidad de cada familia. Priorizar contenidos de acuerdo a demanda de las necesidades. Temporalización de los contenidos. Aplicar estrategias y técnicas de mediación.

No están incluidas las familias donde exista violencia de género y/o doméstica.

La selección de las familias se realiza a partir de las propuestas del equipo educativo. Se trata de familias que llevan un recorrido de intervención individual atendidas por educadores familiares en los domicilios. Se proponen y evalúan por todo el equipo, conocedor de cada caso del programa. Estas familias no acuden voluntariamente, son seleccionadas de las derivaciones de los servicios sociales a este Programa

La organización de los grupos: Se crean cuatro grupos de intervención, dos de personas adultas, donde las partes no coinciden en el mismo grupo. Con un máximo de 8 participantes. Y los grupos de menores con un máximo de cinco o seis participantes, separados en dos franjas de edad de 8-12 y de 12 a 16 por considerar que se encuentran en un proceso madurativo diferente y equidistante lo que afectará a la comprensión y vivencia de la situación familiar de maneras muy diferentes.

La temporalización del programa tiene el siguiente procedimiento: Primer contacto un “caucus”, para conocer en qué momento está y valorar su disponibilidad a la intervención grupal. Doce sesiones de 2 horas, con entrevistas individuales durante el proceso, a demanda de las personas participantes y/o del equipo educativo que lleva el proceso grupal.

El objetivo general del programa es disminuir las repercusiones negativas que la separación puede generar en los menores y en la familia e incrementar el ajuste a la nueva realidad familiar, así como proporcionar herramientas a los progenitores para que puedan separar el conflicto de los adultos y centrarse en las necesidades de los menores.

Los objetivos que se trabajan con los progenitores son:

- atenuar el déficit cognitivo y emocional.
- afrontar el conflicto y paliar las consecuencias en el funcionamiento familiar y en los menores.
- fortalecer la comunicación y colaboración parental.
- reconocer los Derechos y Necesidades de los niños y niñas.
- construir un nuevo relato a partir de la separación.

Los objetivos que se desarrollan con los menores son:



- hablar de la separación de las figuras parentales.
- afrontar los cambios. Fortalecer a los menores dentro del proceso de separación.
- reforzar la comunicación emocional y la relación progenitores-hijos e hijas.
- construir su propia historia.

La evaluación que se desarrolla es continua: el proceso con grupos se plantea tres momentos de evaluación cualitativa que se diferencian por el momento en que se realizan y por los componentes que participan en la misma. Evaluaciones post-sesión, equipo educativo. Evaluación a mitad del proceso grupal, participantes, equipo de intervención grupal e individual. Evaluaciones participantes. Evaluación del equipo educativo y coordinadores de casos.

En relación con este programa se detecta la necesidad de formación específica de:

- Formar a profesionales del ámbito familiar, en intervenciones, donde la escalada del conflicto es alta. Una parte importante de esa formación es la gestión emocional, teniendo en cuenta que se trabaja con el conflicto de otras personas, que tienen sus propias necesidades emocionales y que tienden a posicionar al profesional de su parte.
- Otro aspecto a tener en cuenta en este programa es la necesidad de trabajar con los centros educativos ya que es importante entender que los menores viven procesos donde lo académico no es lo primordial. La escuela puede apoyar la labor de mediación realizando un trabajo de sostén social y emocional para el menor, que pasa allí una gran parte de su tiempo, sin la presión de las obligaciones del rendimiento académico. Los menores a diferencia de los adultos no pueden coger la “baja” en situaciones estresantes o de mucho desgaste emocional y muchas veces, se les exige buen comportamiento, saber estar, realizar tareas con éxito, estudiar y alcanzar objetivos que se convierten en

sobre exigencias que añaden más sufrimiento y malestar en aquellos que no poseen las herramientas de afrontamiento que puede llegar a poseer una persona adulta.

- Finalmente es fundamental el trabajo con la nueva realidad de la familia. El programa de intervención busca construir hacia el futuro, no mirar al pasado. Para ello es necesario fortalecer la confianza en los nuevos vínculos: pareja reconstituida e hijos e hijas (comunes o de uniones anteriores).

La investigación está orientada a estos profesionales que trabajan en el ámbito del conflicto manifiesto desde este programa. Conocer su visión con respecto a las técnicas de la mediación, su experiencia haciendo premediación; en definitiva, sus fortalezas y dificultades en el desarrollo de fomentar una coparentalidad positiva.

## **5. ANALIZANDO EL EMPLEO DE LAS TÉCNICAS DE MEDIACIÓN CON PROFESIONALES DEL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN FAMILIAR**

### **5.1. La relevancia de verificar el empleo de las técnicas de mediación**

Tras haber expuesto en qué consisten la mediación y la mediación transformadora y haber revisado los servicios de mediación ofrecidos en el País Vasco, en este apartado se propone un análisis del uso de la mediación como pedagogía de los acuerdos, no tanto como el procedimiento en sí. Para esto se toma una pequeña muestra de profesionales de la intervención familiar de la Comunidad Autónoma Vasca.

Los servicios de Mediación funcionan, se conoce y valora el procedimiento. Sin embargo, la sociedad civil no conoce sus ventajas y en las instituciones que velan por la familia, falta esa formación técnica, que eduque y fomente iniciativas para la paz social desde la perspectiva de los acuerdos, como un aprendizaje permanente. La vía más usada para la gestión de desacuerdos o conflictos familiares de entidad, sigue siendo la judicial. La filosofía de la mediación tiene que ser una línea transversal en el tratamiento de los conflictos y, a mi modo de entender, la intervención educativa prioritaria en el ámbito de la familia. Las técnicas de la mediación permiten una mejor posición al profesional, a la familia y al conflicto que traen a la intervención familiar.

Cuando queremos cambios sociales en profundidad hay que escuchar activamente a quienes están en primera línea, son ellos los que experimentan las dificultades del sistema y son ellos también los que tienen un conocimiento más profundo a la hora de aportar contenidos a la

innovación de estos programas, con una visión real y práctica del entorno que conocen, con un compromiso serio por la mejora de las condiciones de estas familias y sus hijos.

## **5.2. Objetivos**

El objetivo es profundizar en la perspectiva de los profesionales en el ámbito de la mediación/intervención familiar en la Comunidad Autónoma del País Vasco. para ello, se pretende:

- Que los/as profesionales reflexionen acerca de su práctica educativa, con las técnicas de la mediación, como recurso de intervención educativa.
- Qué los/as profesionales indiquen qué dificultades experimentan y cómo las resuelven.

## **5.3. Preguntas de investigación**

Las preguntas en cada instrumento están orientadas al proceso de las intervenciones educativas.

-Cuando estás en una intervención con una familia, *¿utilizas la reformulación, haces un resumen de su relato, usas señales para demostrar atención, ofreces sugerencias?*

-Cuando en tu intervención utilizas las técnicas de la mediación, *¿cuál es la respuesta de las partes*

- *¿Qué dificultades y necesidades plantea el trabajo con familias en un conflicto manifiesto?*

#### **5.4. Metodología de la investigación**

Este trabajo utiliza una metodología de tipo cualitativo. El motivo para esta elección es su adecuación a los objetivos propuestos.

Los métodos que ayudan a reflexionar en la práctica profesional son los que permiten realizar cambios cualitativos en la praxis, ayudando a revisar, mejorar, potenciar y evaluar el trabajo desde los distintos programas.

Según Delgado (2008) la sociedad actual necesita una comprensión cualitativa del ser humano, que tenga en cuenta sus pensamientos, creencias, afectos, actitudes, valores, prácticas, productos y significados como constructor de su existencia. Una forma de alcanzar esa comprensión puede ser la evaluación de las prácticas sociales. Desde una perspectiva del cambio, la evaluación en el ámbito social busca garantizar un mejor cumplimiento de los programas y proyectos generando información que pueda ser empleada en la preparación y desarrollo de programas sociales (Picado, 2002). Esa evaluación se debe realizar desde un marco teórico y es común que las experiencias sociales se evalúen desde el punto de vista de la justicia social (House, 2005).

Por otro lado, Brawerman, Raggio y Ruiz (2007) señalan que cualquier programa social implica un proceso de cambio cuyos resultados tendrán que ser evaluados, pero el propio proceso de evaluación implica una transformación: se espera que los resultados de la evaluación ayuden a cambiar o mejorar el programa ya que el propio proceso de evaluación debe implicar un aprendizaje institucional.

De ahí que consideremos que, en la evaluación cualitativa, no es el método lo que define los problemas a tener en cuenta, antes bien, son los problemas concretos los que definen los métodos

indicados a seguir. En consecuencia, ningún método o técnica se toma de modo exclusivo o aislado de un contexto dado, pues cerraría las puertas a otras posibilidades metodológicas apropiadas y en principio válidas. Se trata más bien, de combinar diferentes técnicas o instrumentos que arrojen luz sobre el objeto a evaluar.

Entonces, la entrevista, la observación, el diálogo, el análisis de situaciones grupales, los portafolios, las encuestas, los reportes, las monografías, los ensayos, entre otros, son opciones que debieran contemplarse al decidir la evaluación. De entrada, ninguna técnica ni método pueden descartarse, pues la evaluación cualitativa, diríamos, las trasciende, limitando los alcances de las técnicas y de los métodos a su función propia, esto es, la de ser simplemente instrumentos, las herramientas, para llegar a la emisión de juicios argumentados, compartidos y pertinentes.

En la intervención existe una variedad de información, que a veces, quien está en contacto directo tenemos que recoger de varias fuentes a la vez, como son: lo verbal, la comunicación gestual, “lo que la persona no está diciendo”, entre otras variables.

### **5.5. Los/as participantes en la recogida de datos:**

Para esta investigación se contó con una muestra de 11 personas, con edades comprendidas entre los 30 y los 57 años, 9 mujeres y 2 hombres. Todos ellos eran profesionales del ámbito de la educación familiar que actualmente desempeñan su labor educativa en el ámbito de la preservación familiar, en el Programa de Intervención Familiar, que depende del Instituto Foral Social de Bienestar y está gestionado por Babesten Gipuzkoa S.L.

## **5.6. Instrumentos utilizados para la recogida de información**

Los instrumentos elegidos para la recogida de información han sido tres, una encuesta respuesta abierta; una entrevista semiestructurada, que por su flexibilidad proporciona mucha información, aunque es más costosa de realizar por la transcripción de las voces. Y el grupo de discusión, que permite extraer reflexiones y aportaciones de las personas participantes.

### **5.6.1. Encuesta:**

La encuesta ha sido recogida del “Modelo de mediación de la influencia Reciproca” (Sinclair y Suart, 2007). Los autores proponen una guía para el análisis del discurso en el proceso de la mediación. La encuesta tiene 11 ítems, donde aparecen preguntas como: “Solicita una opinión o evaluación de la otra parte,” “solicita una aclaración de una expresión previa,” reformula proposiciones de expresiones anteriores”, “resume y parafrasea lo dicho por las partes”, “ofrece sugerencias”, entre otras. la opción de respuesta es abierta. (anexo 1)

A través de las preguntas propuestas se recogen las opiniones de los/as profesionales para conocer cómo se comunican con las familias, sus fortalezas, formación en técnicas que podríamos denominar de pre-mediación y constatar si cuando no utilizan una determinada técnica es por desconocimiento o bloqueo ante las situaciones de conflicto.

Los participantes realizaron la encuesta durante la reunión quincenal de supervisión educativa, que mantuvieron previa autorización de la supervisora del programa.

Tabla 1.  
*Participantes según sexo*

PARTICIPANTES	NÚMERO	%
MUJERES	6	85,71
HOMBRES	1	14,28
TOTAL	7	100,00

Este instrumento ha sido adecuado para dar respuesta a la pregunta de investigación antes mencionada para conocer el uso de las técnicas de mediación.

### **5.6.2 La entrevista:**

He elegido la entrevista semiestructurada por ser un instrumento flexible y que se adapta mejor al tipo de información que quiero recabar. Las personas se sienten más cómodas en entregar la información y es más informal que un cuestionario.

Las entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Por otra parte, entre las ventajas del empleo de la entrevista Heinemann (2003) describe las siguientes:

-Amplio espectro de aplicación, ya que es posible averiguar hechos no observables como pueden ser: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, insinuaciones, valoraciones, emociones, etc



-No se somete a limitaciones espacio-temporales: debido a que es posible preguntar por hechos pasados y también por situaciones planeadas para el futuro

-Posibilidad de centrar el tema, es decir, orientarse hacia un objetivo determinado o centrarlas en un tema específico

-Observación propia y ajena, porque da la posibilidad de averiguar tanto informaciones propias (opiniones, motivos, motivaciones del comportamiento, etc.), como observaciones realizadas referentes a un suceso o a otra persona.

A los participantes se les ha hecho una entrevista semiestructurada, centrada en aspectos de la relación intervención educativa/premediación. Se ha hecho de lo general a lo específico, de acuerdo al grado de implicación de las personas entrevistadas en el Programa, y los años de experiencia profesional. Con la autorización pertinente de cada una de ellas y su consentimiento en la grabación de las voces.

Las características de las personas entrevistadas son las siguientes que detallo a continuación:

ENTREVISTA 1: mujer vasca, 49 años. Graduada en Educación social. Supervisora del Programa de madres y padres en proceso de separación y/o divorcio y dinamizadora de los grupos de padres y madres, también grupos de niños y niñas. Mediadora familiar en desarrollo. (E1)

ENTREVISTA 2: mujer gallega, 56 años, afincada en el País Vasco desde el año 2000. Graduada en Psicología. Coordinadora y gerente del Programa de preservación familiar. Y del Programa de intervención familiar. (E2)

ENTREVISTA 3: mujer vasca, 35 años. Graduada en educación social. Educadora en el contexto de las intervenciones individuales con familias en proceso de separación y /o divorcio. (E3)

ENTREVISTA 4: hombre vasco, 52 años. Graduado en Filosofía. Habilitado como educador social, por el Colegio de educadores sociales Euskadi. Supervisor del Programa de madres y padres en proceso de separación y/o divorcio y dinamizador de los grupos de padres y madres, también grupos de niños y niñas. Mediador familiar. (E4)

### **5.6.3. Grupo de discusión:**

El grupo de discusión es una estrategia de investigación idónea para captar el modelo de intervención y las herramientas que utilizan los educadores familiares en el desempeño de su tarea. Asimismo, permite indagar en sus fortalezas y dificultades. También reflexionar si las técnicas de la mediación manejadas consecuentemente en cada contexto puedan dar una mirada hacia el futuro, en la atención a las personas y sus conflictos.

En Europa se entiende esta “técnica”, como recogida de información. Entre los promotores de esta técnica están autores como Ibañez (1992, p.58) Que define ésta el grupo de discusión como:

Un dispositivo analizador cuyo proceso de producción es la puesta de colisión de los diferentes discursos y cuyo producto es la puesta de manifiesto de los efectos de la colisión (discusión) en los discursos personales (con convencimiento: convencido el que ha sido vencido por el grupo) y en los discursos grupales (consenso).

Las personas participantes han sido educadores con experiencia en la intervención familiar. Algunos de ellos están desde la creación del programa de intervención educativa en el año 1999

aproximadamente. Con un grado de compromiso y gestión reconocidas en este programa. En total tres educadoras y un educador todos del ámbito de la educación familiar en Vitoria.

Este grupo de discusión, es un grupo pequeño, pero representativo por su compromiso con el programa ya que todos los participantes tienen más de 10 años de experiencia como graduados sociales. Inicialmente, en una sesión grupal se les ha explicado la investigación y se han recogido sus autorizaciones. Posteriormente, se ha realizado una sesión donde el objetivo era que hablaran de su práctica profesional, con que dificultades se encuentran y que motivaciones guían su trabajo.

#### **5.6.4. Procedimiento:**

El contacto con estos programas viene desde mi propia práctica como educadora familiar, las personas que han participado en el muestreo a través de los tres instrumentos de la investigación son parte del equipo de trabajo del programa. Han participado en una sesión informativa sobre las ventajas y herramientas que puede aportar la filosofía de la mediación, la pedagogía de los acuerdos y cómo me interesaba realizar esta investigación donde resultarán propuestas de mejoras concretas en lo que respecta a las buenas prácticas de nuestro trabajo. He de subrayar que todas ellas se han mostrado interesadas en reflexionar en una mejora y en adquirir nuevas estrategias para afrontar la dinámica del desgaste emocional que traen las familias a la intervención.

La encuesta se realizó durante un espacio de tiempo en la reunión quincenal de supervisión educativa, que tuvo lugar en Vitoria, el día 26 de marzo de 2021, a las 9:30 de la mañana, con una duración de hora y media. Las entrevistas fueron concertadas vía email, de forma individual con el entrevistado/a. El grupo de discusión por una parte se ha optimizado el espacio de la sesión informativa de las ventajas de las técnicas de la mediación.

Las entrevistas individuales han sido con el consentimiento previo y han tenido una media de duración de 40 minutos.

Todas las personas participantes han firmado un documento autorizando la cesión de los datos que proporcionaban.

### **5.6.5. Análisis de datos:**

Para el análisis de datos se ha creado un sistema de categorías de clasificación e interpretación de datos cualitativos (Denzin, 2009; Johnson y Christensen, 2000), manteniendo el rigor ético que supone el método cualitativo (Noreña et al. 2012).

Para su creación se han definido las dimensiones de los temas de estudio, los principales temas (categorías: ver Anexo 2) y los conceptos asociados a los mismos (indicadores) (Atkinson y Coffey, 2003). Es decir, se han propuesto una categorización y un análisis a partir de la revisión teórica realizada en los guiones propuestos, diferenciados según la técnica de los datos recogidos, que además se han incorporado a la categoría en la que han surgido espontáneamente en los discursos. Para la realización del análisis se ha utilizado el programa Word Office.

Con el fin de facilitar la identificación del origen de la información tanto en el análisis como en los resultados, la información relativa a la herramienta fuente y participante de cada unidad de análisis se ha determinado utilizando códigos alfanuméricos.

Para poder profundizar en la perspectiva de los profesionales en el ámbito de la mediación/intervención en la Comunidad Autónoma Vasca, se han establecido cuatro categorías de análisis:

- categoría 1: trabajo en equipo
- categoría 2: premediación
- categoría 3: el bien superior del niño y niña
- categoría 4: principales dificultades

### **5.6.6. Resultados:**

La presentación de los resultados está organizada en tres bloques en concurrencia tanto con los objetivos como con las preguntas de la investigación.

#### **BLOQUE 1: Encuestas**

A cada ítem le sigue el resumen de los elementos de coincidencia que se recogen de las respuestas de los participantes:

1. Solicita una opinión o evaluación de la propuesta u opinión de la otra parte: Se identifican cuatro elementos:

Por una parte, se coincide en la opinión de centrarse en la persona, sin incurrir en distractores que pudieran afectar el empoderamiento de una de las partes. Por otra, se comparte la misma consigna de que el punto de referencia sea entregar la responsabilidad a los adultos. Además, coinciden en el foco que centra el quehacer de la intervención: velar por el bien superior del menor. Y, por último, la estructuración.

2. Solicita una aclaración de una expresión previa: Los elementos coincidentes son:

Por un lado, la importancia de la certeza de lo que se expresa. Y, por otro, que permite avanzar en la premediación evitando dobles interpretaciones

3. Resume y parafrasea lo dicho por las partes: Dos elementos coincidentes: Por una parte, se utiliza la herramienta porque permite aclarar y apoyar ideas y por otra, se reconoce la utilidad de la misma.

4. Crea propuestas alternativas: También dos elementos coincidentes:

Asimismo, se identifica la necesidad de crear propuestas alternativas. Y que se espera que sean ellos quienes generen alternativas.

5. Ofrece sugerencias: Se identifican en esta respuesta:

Por una parte, la sugerencia es una herramienta presente en todos, saben que pueden utilizarla. Y, por la otra, la distancia emocional les permite tener otra perspectiva, que a veces quién está actuando desde la emoción no puede ver, aunque la tenga delante.

6. Evalúa de forma positiva las propuestas o sugerencias de las partes implicadas: Se identifican igualmente tres elementos:

Del mismo modo, la dificultad clara para reconducir situaciones y evaluar. Por otro lado, la devolutiva es en positivo. Y, por último, todas las opiniones son escuchadas.

7. Evalúa de forma negativa las propuestas o sugerencias de las partes implicadas: los elementos coincidentes son:

Por una parte, se evita evaluar de forma negativa. Y por la otra, hay confusión entre evaluar y juzgar. hay temor a lo segundo.

8. Reformula proposiciones de expresiones anteriores:

Del mismo modo, se identifica como una herramienta utilizada para aclarar situaciones y hacer concreciones.

9. Identifica y refuerza puntos de acuerdo y apoyo de las expresiones: Aparecen dos elementos:

Uno, el refuerzo positivo genera colaboración. Dos, se mantiene la atención por parte del profesional a los pequeños cambios en la colaboración de las partes.

10. Utiliza señales para demostrar atención: Solo hay un elemento que se repite:

Se refiere a la escucha activa que está presente tanto en la comunicación verbal, como no verbal.

11. Anticipa situaciones futuras: Se coincide en dos elementos:

Por una parte, la intervención educativa se mantiene en tiempo presente. Y por la otra, se valora la capacidad de anticipar.

12. Utiliza el sentido del humor: Dos premisas claras

La primera tiene que ver con el valor que profesionales dan a la perspectiva del humor en sus intervenciones. Y por otra, entienden que no es fácil utilizarlo.

## **BLOQUE 2:** Entrevistas

Las preguntas han sido abiertas y centradas en el uso de las técnicas de la mediación, para este tipo de intervención. Como de media, a cada entrevistado se le realizaron cinco preguntas, algunas fueron de Reformulación, para aclarar contenidos y/u opiniones.

Las preguntas realizadas fueron: *¿Cómo surge la necesidad de este programa?*

- *¿Qué modalidad de intervención, por qué?*
- *¿Qué es lo que piensas desde tu experiencia profesional que hace difícil la comunicación en las personas atendidas?*
- *¿Cuándo empleáis técnicas de la mediación, como responden las familias?*
- *¿Con respecto a la formación de las técnicas de la mediación como una proyección a futuro, tanto de las familias como de los profesionales?*
- *¿Qué les pasa a estas familias en la primera intervención?*
- *¿para el grupo de 34 educadores familiares que ahora están con este programa, crees que unos educadores entrenados en la dinámica de la mediación, pueden llegar a mejorar su gestión con mejores estrategias para estas familias?*
- *¿Cómo se consiguen los pequeños acuerdos o “micromediaciones”?*
- *¿Crees que el equipo educativo tiene suficientes herramientas para trabajar el conflicto, puede la mediación aportar herramientas o metodologías que ayuden a los profesionales a no involucrarse emocionalmente en un conflicto que no es suyo?*
- *¿la mediación puede ser una herramienta de prevención para las familias atendidas?*
- *¿Qué necesitarías tú en el ámbito profesional para gestionar mejor este conflicto con las familias?*
- *¿Cuáles son tus fortalezas como profesional para desarrollar tu tarea?*

Al ahondar en las dificultades de los profesionales estos mencionan la comunicación como una premisa necesaria previa en la relación de la familia.



A continuación, se presentan algunos ejemplos de respuestas de los participantes:

Desde tu experiencia, ¿qué crees que dificulta la comunicación de las familias?: “las necesidades personales, la lucha de poder, quizás si desde el minuto uno se hacen custodias compartidas y disolución de bienes...parece que facilitaría” (E1). “...también puede estar el tema más impulsivo y emocional, pensamos que la intervención grupal podía ser beneficiosa, que los padres pudieran contactar con otros padres que estuvieran viviendo su misma dificultad y pudieran encontrar maneras de comunicarse y de visualizar el conflicto”. (E2). “...son familias que se relacionan en el juzgado y es complicado mediar de una manera más educativa, porque ya el conflicto es terrible, cada uno está en una postura que no reconoce al otro”. (E3).

Se hacen necesarias en las familias experiencias positivas que fortalezcan la colaboración y la prevención en los conflictos cotidianos.

¿Como reciben las familias la pedagogía del acuerdo o hablar de mediación?: “...cuestionan al profesional, cuestionan la institución. Cuando alguien está cerrado a la relación de ayuda esta no funciona”. (E1). “...un educador puede facilitar estas herramientas e intentar el aprendizaje de ceder, de que todos ganen”. (E2). “...para que sea efectivo hay que hacerlo desde la naturalidad y la cercanía, eres una más. Aportas tu experiencia en beneficio de sus hijos e hijas, entonces no se sienten prejuizados”. (E3). “...yo creo que trabajar desde la mediación con familias no es algo aceptado todavía por las instituciones ni muchas veces por los equipos...y luego no hay gente formada. parece que un profesional puede hacer de todo, pero cada cosa necesita su especialización”. (E4).

Los profesionales reivindican una formación específica para este tipo de intervenciones conflictivas.

¿Como podemos implementar una pedagogía de la mediación, ese entrenamiento a los profesionales, capacitar a los padres y las madres para resolver conflictos, teniendo en cuenta que en las familias y en las relaciones en general siempre el conflicto está latente? ¿Cómo ayudamos a gestionarlo, para mejorar la vida de las familias y preservar sus lazos afectivos? “En los planes de caso que se redactan, en muchos objetivos hablan de trabajar la capacidad, se puede pensar en que algunos objetivos sean de un entrenamiento en acuerdos. Que los padres tengan herramientas de mediación, para que haya pedagogía en los progenitores, tiene que haber pedagogía en la institución, tiene que creer en la mediación y facilitar que los profesionales se formen mínimamente en ello (...) si las instituciones ofrecen esa posibilidad de la mediación, las familias empiezan a abrirse (...) las instituciones no le dan el valor suficiente a la mediación ni las empresas del sector”. (E4)

### **BLOQUE 3: Grupos de Discusión**

En el grupo de discusión se han podido detectar cuatro temáticas centrales: (1) el trabajo en equipo; (2) la premediación; (3) el bien superior del niño/a; (4) las principales dificultades.

Por un lado, respecto al trabajo en equipo, los/as participantes comentan que son necesarios espacios de formación y espacios de desahogo. El trabajo en equipo sirve para ampliar la mirada colectiva en la resolución de un conflicto. Además, distinguen dos tipos de equipos de trabajo. por una parte, uno que participan con la Institución, coordinadoras de caso, y equipos educadores. En este reconocen que la Institución es jerárquica, y que falta actualización técnica. “...no se sabe trabajar en equipo en las instituciones, cuando “arriba”, no hay conocimiento, se siguen aplicando para ese mismo problema una misma metodología o herramienta que antes, con lo cual los

resultados son los que son”. El otro equipo que valoran es el de supervisión de casos, “...en estos grupos la formación es reflexionar, desde los casos, crear conocimiento, analizar, se centra en la tarea.” (GD4)

Por otro lado, mencionan la Premediación. Se coincide en la idea de dar valor a los acuerdos, por mínimos que estos sean. (“micromediaciones”), estos pequeños logros en el ámbito de las relaciones familiares, pueden ser un indicio, aún tenue de colaboración, en tanto que, mejoren las relaciones y, por ende, la atención a sus hijos e hijas. “...la premediación no está contemplada en los objetivos del programa, pero sí que se hace y hay que revisarlos en este momento. En la práctica hacemos “micromediaciones” ...por ejemplo si unos padres llegan a establecer unas vacaciones, hacemos un documento privado, lo ponen por escrito, esto vincula a las partes” “...aunque la intervención educativa no es voluntaria. Sí, que las “micromediaciones”, son voluntarias, hay necesidad de llegar a conseguir pequeños acuerdos, sí”. (...) centrarnos en que capacidad tienen los padres para esa coparentalidad (...) si son capaces de llegar a un acuerdo o a unos acuerdos mínimamente saludables para ese menor”. (GD2)

Asimismo, los/as participantes ponen el foco en el bien superior del niño y niña: detectar desde el cuidado y la protección las necesidades de los menores y visibilizar su presencia en un conflicto que no pueden elegir. por otra parte, coinciden en asegurar para este niño y niña el derecho a su familia y que esta esté en las mejores condiciones para atenderles. “(...) desde la perspectiva de la intervención con las familias, siempre da mejor resultado el poder mantener esos niños dentro de las familias (...)” “(...) por eso en la mediación, en el conflicto de los adultos tienen que estar presentes las necesidades de los menores, cuál es su daño y de ahí llegar a un acuerdo. desde la protección de los menores nuestro trabajo es poner voz y hacerlos visibles (...)”. (GD3)

Sin embargo, son conscientes de las principales dificultades que se presentan al trabajar en el ámbito del conflicto manifiesto. Y por una parte está la complejidad de la familia y por la otra la condición de las partes. Desde el ámbito de la protección y ante la nula voluntariedad y colaboración en muchas ocasiones el proceso es contener y abordaje para evitar daños mayores entre las partes. “(...) otra dificultad que yo veo muy importante sobre todo en las familias separadas, o en la parte del conflicto, aparte que no sabe abordar el conflicto, a veces hay progenitores que aprovechan los procesos judiciales para alargar situaciones y el conflicto, mientras alargan eso les da tiempo para seguir instrumentalizando el conflicto”. “(...) cuando el conflicto es muy elevado, ni siquiera llegamos a juntar a las partes. Lo ideal sería llegar a reunirse, pero el daño emocional es tan grande, que solo negociamos la hora de entrega y se hace desde lo individual (caucus). Ellos son los que toman la decisión. la voluntariedad la ponen en que quieren llegar a acuerdo, pero no son capaces de sentarse en torno a una mesa y estar las partes y la mediadora”. (GD1)

“(...) muchas dificultades para gestionar conflictos de sus hijos e hijas, establecer relaciones que puedes empatizar y poner unos límites. Creo que también hay un porcentaje elevado de ese tipo de familias en las que a lo mejor no pesa tanto esa cronicidad precaria, pero sí una escasez de recursos más educativos y culturales”. (GD2)

Se observa en los/as profesionales una necesidad de herramientas a la hora de intervenir en el conflicto y en capacitar a padres y madres en una resolución pacífica, no exenta de conflictos. Con estrategias que hagan posible el dialogo y la construcción de acuerdos.

## **6. CONCLUSIONES**

Se ha podido constatar en la información recogida en la encuesta, entrevista y grupo de discusión que los profesionales constatan la necesidad de una formación específica en la resolución de conflictos, que utilizan en su práctica profesional las técnicas de la mediación como instrumentos para preparar una premediación, que ésta no siempre funciona por las propias dificultades de actualización de estrategias de la institución y por la complejidad de los casos.

Se entiende que el conflicto puede generar un aprendizaje personal y de las relaciones que puede transformar la forma de comunicarse, priorizando la escucha, reconociendo las emociones, enfocando el problema y generando alternativas de soluciones que satisfagan a las partes.

La premediación es preparar, formar a las partes en la escucha activa y en la dinámica de los acuerdos, fomentar la comunicación, reconocer que la dinámica humana se mueve en la tríada de las posiciones, intereses, necesidades y que es positivo que se manifiesten y se conozcan para aprender a gestionarlas

En las familias que son atendidas desde estos programas, la mediación no llega. Ya sea por falta de información, o porque cuando se les ofrece como tal, el conflicto es manifiesto, las posiciones están muy lejanas a un acuerdo, y los intereses de cada parte cuenta como necesidad

única. Normalmente se detectan indicadores de alienación parental, proporcionando un ambiente difícil de apaciguar y volver a la vía razonable de las partes.

Las principales fortalezas de los profesionales que trabajan en el ámbito de la familia en los procesos de separación y divorcio son el reconocimiento a las personas, la capacidad de acogida, aun cuando las familias cuestionan a los profesionales y no tienen capacidad de escucha al inicio de la intervención. El trabajo educativo es un trabajo silencioso e invisible, que solo es valorado por las partes cuando se ha llegado a la consciencia de problema.

Normalmente cuando las personas están en un conflicto manifiesto se han movido de su “zona segura y razonable”. No existe capacidad de escucha, de empatía, de colaboración. En este “territorio hostil”, los profesionales proporcionan un clima de confianza, inician un proceso de vinculación con el único objetivo en el tiempo de que cada una de las partes reaccione y se pueda volver cuanto antes a un estado razonable donde se restaure el daño causado, especialmente a los menores.

La mirada desde la intervención en el ámbito de la familia en los procesos de separación y/o divorcio, es una mirada que interpela el trabajo hecho, por arduo que este sea. Reconocen los profesionales que, es un trabajo a pequeña escala, puesto que la familia atraviesa una crisis manifiesta. Utilizan las técnicas de la mediación, las reconocen necesarias para el trabajo, pero entienden que no se puede hablar de acuerdos cuando no hay unos previos de empatía y colaboración.

Se hace necesario fortalecer la coparentalidad, enseñar a padres y madres a construir acuerdos, a tomar consciencia que el conflicto de los adultos es un conflicto generado por ellos y resuelto por ellos. Un conflicto en el ámbito de los adultos no puede ni debe “utilizar a los

menores”. Cuando esto no se protege, la sociedad tiene que crear mecanismos, sino los tiene, de protección que preserven los lazos familiares.

Algunas familias en conflicto consiguen realizar a lo largo de sus procesos, lo que llamo “micro-mediaciones”, pequeños acuerdos voluntarios y conscientes, que requieren seguimientos, pero que permiten acercarse al origen del conflicto. Es una especie de entrenamiento para llegar a los grandes acuerdos; algunas familias tienen éxito y lo alcanzan. Estos pequeños acuerdos cuentan con la voluntariedad de las partes y van generando colaboración y empatía. La fuerza de las mismas radica en su aplicación continuada que conlleva efectos no inmediatos, sino a medio y largo plazo.

De cualquier manera, independientemente del resultado obtenido, hay un aprendizaje a futuro en el afrontamiento de los problemas familiares, en despertar la necesidad de reconocer y gestionar emociones. Son conscientes, aunque no lo lleguen a verbalizar en muchos casos, del origen de su conflicto familiar y/o personal.

Las técnicas de la mediación siempre son susceptibles de aprender y mejorar. Para llegar a grandes acuerdos se necesita tiempo y voluntad Si vamos ganando tiempo, en favor de los menores, en esos pequeños acuerdos, estaremos, profesionalmente, ayudando a las familias a mejorar su sistema de relaciones, abandonar los enfrentamientos y ejercer la colaboración. Esto, en materia de familia, es prevenir los conflictos, es dotar a las familias de herramientas para gestionar los mismos con un menor coste emocional.

El profesional en el ámbito de la familia está en continuo aprendizaje, por una parte, su propia gestión emocional, ante la adversidad, el enfado, la ira, el descontrol, el “echar culpas”, la necesidad de venganza, en resumen, “aguantar el enfado del otro”, que son, en este caso, la realidad de las familias atendidas. Ser consciente de estar metido en un conflicto que no le pertenece, pero

que tiene que, en muchos casos, dar respuestas emocionales y asertivas que conduzcan a aminorar la ira, también gestionarla. Esta es también una de sus debilidades cuando no se consigue separar profesionalmente, el límite de lo profesional y lo personal. Esto aminora la capacidad profesional, de la misma manera, cuando el enfoque tiene la creencia de que es el profesional el único capaz de aportar soluciones o que tiene la solución más adecuada para cada caso, entonces la frustración profesional puede llevar a un desgaste a nivel personal que aminore sus capacidades.

Algunos profesionales plantean la necesidad de que los equipos que trabajan desde los procesos de separación y/o divorcio, reciban una formación sistemática en mediación. Que esa formación pueda ser planteada también en las instituciones, que, aunque la jerarquía es evidente, la formación en mediación puede fortalecer los equipos de trabajo. Así mismo, compartir un lenguaje común en mediación entre las distintas administraciones que atienden la familia, daría lugar a una mayor eficacia a los recursos ya existentes y se podría menguar los conflictos judicializados por las partes.

Las instituciones que cuidan de la familia en el País Vasco apuestan por la preservación familiar como estrategia para la prevención de los conflictos en las familias, para que estos se resuelvan en ese ámbito y se modifiquen lo mínimo las rutinas de niños y niñas y así preservar el derecho de estos niños y niñas a que sean cuidados y queridos por sus progenitores, en un ejercicio de coparentalidad responsable.

Esta prevención no consiste en evitar los conflictos, sino en que las familias atendidas desde los programas de prevención familiar puedan adquirir herramientas de gestión, que permitan transformarlos en una oportunidad, afrontarlos cada vez con una menor “carga emocional”, situar las emociones para que no nublen la mirada de aquello que se quiere resolver. La prevención es mirar al futuro y afrontar los retos de la especie humana en constante transformación. El modelo



de “mediación transformativa”, da al ámbito social en la intervención, la posibilidad de profundizar en los procesos de cambio, aunque el resultado no sean los acuerdos, habrá aprendizaje, y resiliencia.

Por último, quiero agradecer a mis compañeros educadores y educadoras familiares, por prestarse a este estudio y por su generoso trabajo que realizan día a día, trabajando por la mejora de las relaciones familiares en la comunidad autónoma vasca.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afonso, M.E. (2008). *La mediación familiar en España: concepto, caracteres y principios informadores*. Anales de la Facultad de Derecho, 25,55-76.
- Brawerman, J., Raggio, L. & Ruiz, V. (2007). Abordajes cuanti-cualitativos en la evaluación de programas desde la gestión estatal. Ponencia presentada al IV Congreso Argentino de Administración Pública, Secretaría de Gestión Pública, Asociación de Administradores Gubernamentales (AAEAP). Buenos Aires, Argentina.
- Buscarons G., M. (2018) *Análisis de conflictos familiares. Un enfoque sistémico*.
- Bush, R. A. B., y Folger, J. P. (2012). Mediation and social justice: Risks and opportunities. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 27(1), 1-51.
- Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas (2013). *Observación general N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1)*.
- Delgado, F. (2008). Retos actuales de la investigación educativa. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8(3), 1-18.  
Recuperado de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/3-2008/archivos/retos.pdf>
- Denzin, N. K. (2009). The elephant in the living room: Or extending the conversation about the politics of evidence. *Qualitative research*, 9(2), 139-160.  
<https://doi.org/10.1177/1468794108098034>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.  
Recuperado en 24 de junio de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es)
- Duplá M., T. y Puget, E.M. (2013) *Mediación familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales*.

- Eslava, J. I. (2016). *Mediación social: teorías y enfoques de intervención*. Universidad Javeriana.
- Ferrara, M. (2008). *Derive e prospettive della mediazione sociale*. Punto di Fuga Editore Gamboa, R. y Castillo, A.M. “La evaluación cualitativa en el campo social y en la educación”. Universidad Nacional Costa Rica Volumen 13, Número 1 Marzo 2013pp. 45-60
- Fisher R., Ury W., Patton B. (1991) *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Ed. Norma
- García-Longoria, M., y Sánchez, A. (2004). *La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares*. Universidad de Murcia.
- Heinemann K. *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Barcelona: Paidotribo 2003
- House, E. (2005). *Qualitative evaluation and changing social policy*. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *The sage handbook of Qualitative Research*, 3rded. (pp. 1069-1081). California, Estados Unidos: Sage Publications.
- Johnson, B. y Christensen, L. (2000). *Educational research: Quantitative and qualitative approaches*. Allyn & Bacon.
- Morán Oviedo, Porfirio (2007). Hacia una evaluación cualitativa en el aula. Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios, (48), 9-19. ISSN: 0188-168X.  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004802>
- Moreno-Torres Sánchez, J. (2015). *Modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Guía para profesionales y agentes sociales*. Málaga.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., G., Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. AQUICHAN, 12, (3), 263-274.

Núñez-Zorrilla, C. (2016) *El interés superior del menor en las últimas reformas llevadas a cabo por el legislador estatal en el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*. Persona y derecho/ Vol. 73/2015/2/117-160 Universidad Autónoma de Barcelona

Picado, M. (2002). ¿Cómo podría delinarse una investigación cualitativa? *Revista de Ciencias Sociales*, III(97), 67-61

Ripol-Millet, A. (2011) mediador en familias. *Estrategias de Mediación en Asuntos Familiares*.

Ronny W. Gamboa A. Mario E. Castillo S. Universidad Nacional Costa Rica Volumen 13, Número 1 marzo 2013 pp. 45-60. *La evaluación cualitativa en el campo social y en la educación*. Revista Posgrado y Sociedad. Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad Estatal a Distancia ISSN 2215-2172. Costa Rica. [revistaposgradoysoci@uned.ac.cr](mailto:revistaposgradoysoci@uned.ac.cr)

Servicio de Mediación Familiar (2020). *Memoria anual*. Gobierno vasco.

Disponible

en

[https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/mediacion\\_familiar\\_f/es\\_medfami/MEMORIA-2020.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/mediacion_familiar_f/es_medfami/MEMORIA-2020.pdf).

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA

Discurso desde la intervención familiar en los conflictos familiares

Cuestiones	Intervención educativa desde el conflicto
1.Solicita una opinión o evaluación de la propuesta u opinión de la otra parte	
2.Solicita una aclaración de una expresión previa	
3.Resume y parafrasea lo dicho por las partes	
4.Crea propuestas alternativas	
5.Ofrece sugerencias	
6.Evalúa de forma positiva las propuestas o sugerencias de las partes implicadas.	
7.Evalúa de forma negativa las propuestas o sugerencias de las partes implicadas	
8.Reformula proposiciones de expresiones anteriores	
9.Identifica y refuerza puntos de acuerdo y apoyo de las expresiones	
10.Utiliza señales para demostrar atención	
11.Anticipa situaciones futuras	
12.Utiliza el sentido del humor	

## ANEXO 2: CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Categoría	Definición
TRABAJO EN EQUIPO	Todas aquellas acciones que se exponen para potenciar mejores respuestas durante la intervención educativa por parte de un grupo de profesionales que comparten un mismo objetivo.
PREMEDIACIÓN	Todas aquellas acciones que permiten cambios de conductas hacia una colaboración de las partes.
EL BIEN SUPERIOR DEL NIÑO Y LA NIÑA	La prioridad de las acciones y objetivos que se intenta mejorar en las familias, están promovidas y motivadas por esta premisa.
PRINCIPALES DIFICULTADES	Aquellas que tienen que ver con una mejor especialización para tratar el conflicto por parte de los profesionales (recursos, formación, habilidades). Por otra parte, el criterio técnico de parte de las instituciones y profesionales ante problemáticas nuevas de las familias y su entorno.