



Universidad de Valladolid

TRABAJO FINAL DE GRADO



“CAMINANDO JUNTOS”

**Propuesta de Aprendizaje-Servicio: “Proceso de Mediación
entre familias de acogida y familias de origen de los y las
menores”**



AUTORA: LAURA MARTÍNEZ VALLEJO

TUTORA: MARGARITA DEL HOYO RODRÍGUEZ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

VALLADOLID CURSO 2023/24

RESUMEN

El siguiente Trabajo Fin de Grado presenta una intervención basada en un aprendizaje-servicio que pretende lograr una mediación entre la familia de origen y la familia de acogida para favorecer una buena comunicación entre ambas, con el objetivo de lograr el bienestar del niño, niña y adolescente (NNA) a través de la comunicación y participación efectiva, la comprensión mutua, el apoyo emocional y el intercambio de experiencias.

Tras haber realizado esta mediación ambas familias serán los mentores de otras personas que quieran participar en el proyecto, convirtiendo su aprendizaje en un servicio a la comunidad.

PALABRAS CLAVES

Menores, familia de acogida, familia de origen, mediación familiar, aprendizaje-servicio, comunicación y mentor.

ABSTRACT

The following thesis presents an intervention based on service-learning aimed at mediating between the biological family and the foster family to foster effective communication between both, with the objective of achieving the well-being of the child or adolescent through effective communication and participation, mutual understanding, emotional support, and exchange of experiences.

After conducting this mediation, both families will serve as guides for other individuals wishing to participate in the project, turning their learning into a service to the community.

KEY WORDS

Child or adolescent, foster family, biological family, mediation, service-learning, communication, and guidance.

INDÍCE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	2
4.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
4.1.Fundamentación legal en la protección del menor	5
4.2 Sección de protección a la infancia	7
4.3 Niveles de la acción de protección	11
4.4. Desamparo: causas y consecuencias	13
4.5 Recursos frente al desamparo.	16
<i>4.5.2 Acogimiento familiar y sus tipos</i>	17
<i>4.5.3 Pisos tutelados.</i>	18
<i>4.5.4 Adopción</i>	18
4.6 Reunificación del menor con su familia de origen	19
4.7 Programas de intervención familiar (P.I.F.)	19
<i>4.7.1 Tipos de programas de intervención familiar (P.I.F.)</i>	19
4.8 Mediación	21
<i>4.8.1 Características y objetivos de la mediación</i>	22
<i>4.8.2 Fases de la mediación</i>	23
<i>4.8.3 Tipos de mediación</i>	25
5. METODOLOGÍA	26
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	29
6.1. Contexto	29
6.2 Destinatarios	31
6.3 Temporalización	31
6.4 Recursos	33
6.5 Sesiones	34
7.CONCLUSIONES Y REFLEXIÓN PERSONAL	43
8.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
9.ANEXOS	49
9.1 Anexo I	49
9.2 Anexo II	50
9.3 Anexo III	53
9.4. Anexo IV.	55
9.5 Anexo V	56
9.6 Anexo VI	58
9.7 Anexo VII	60

1. INTRODUCCIÓN

El cuidado y la crianza de los menores que se encuentran en sistemas de acogida es una responsabilidad compartida entre las familias biológicas y las de acogida. En este Trabajo de Fin de Grado se investigará sobre la importancia de mantener una buena relación entre ambas partes para garantizar el bienestar integral de los menores, se examinarán los beneficios que esta relación puede proporcionar y se propondrán estrategias para fomentar una colaboración efectiva entre ambas familias.

Según el Boletín de datos estadísticos de medidas de protección a la infancia y la adolescencia en el año 2020, el número de niñas, niños y adolescentes atendidos por el sistema público de protección a la Infancia ha sido de 49.171 en 2020, esta cifra tan alta refiere la gran desprotección que sufren muchos niños, niñas y adolescentes (NNA).

Estos menores se encuentran tutelados en centros de acogida o en acogimientos familiares. La institución de acogida familiar desempeña un papel fundamental en la protección y el bienestar de los niños/as y adolescentes que, por diversas circunstancias, se ven separados de sus familias de origen. Sin embargo, esta transición no siempre es fácil ni está libre de conflictos. La relación entre las familias de acogida y las familias de origen puede ser compleja y puede estar marcada por tensiones emocionales, diferencias culturales, y disputas legales que pueden impactar profundamente en el desarrollo y el bienestar de los menores. Actualmente ni las instituciones ni las administraciones están tomando medidas para facilitar una relación y comunicación positiva entre familia de acogida y familia de origen, por esto he decidido llevar a cabo esta propuesta de intervención.

Además, pretendo enmarcar mi propuesta en una actividad de aprendizaje-servicio desarrollando, en ambas familias, habilidades de empatía, comunicación y resolución de conflictos. Estas competencias, una vez adquiridas, podrán aplicarlas para ayudar a otras familias que presenten situaciones similares en el futuro, convirtiéndose en sus guías para conseguir una relación de colaboración y respeto que favorezca el interés superior del

menor, desarrollando el sentido de responsabilidad social y el compromiso con el bienestar de los demás.

2. JUSTIFICACIÓN

La ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia redactada en el Boletín Oficial del Estado, establece que el acogimiento familiar debe prevalecer frente al acogimiento residencial. El artículo 20 de esta ley hace referencia al hecho de que se puede llevar a cabo este acogimiento sin necesidad de que haya una previa conformidad por parte de los progenitores de origen. Aquí puede comenzar el conflicto entre familia de origen y familia de acogida.

He optado por realizar este Trabajo de Fin de Grado con el propósito de realizar una intervención que facilite la comunicación entre ambas familias. Mi experiencia en un centro de acogida y en un Punto de Encuentro Familiar me ha mostrado la falta de contacto entre la familia de acogida y la familia biológica. Esta situación puede generar desconfianza, resentimiento y hostilidad por parte de la familia biológica, especialmente cuando siguen manteniendo visitas con los menores. Este conflicto repercute gravemente en los niños/as, causándoles confusión e inestabilidad continua.

Gracias a las competencias adquiridas en el grado de Educación Social he sido capaz de aplicar las técnicas y estrategias necesarias para poder implementar esta intervención. Entre estas competencias destacan, capacidad de análisis y síntesis, planificación y organización, gestión de la información, resolución de problemas y toma de decisiones, capacidad crítica y autocrítica, habilidades interpersonales, respeto a la diversidad y compromiso ético.

Según el Boletín de datos estadísticos de medidas de protección a la infancia y la adolescencia en el año 2022 disminuyeron los ofrecimientos en familia extensa en un 4,37% con respecto al año 2021, con un registro de 1418 ofrecimientos mientras que los ofrecimientos en familia ajena aumentan un 11,8% con respecto al 2021, con 1507 ofrecimientos. Estos datos reflejan el crecimiento de la acogida en familia ajena que hace

que el contacto con la familia de origen sea complicado al ser completos desconocidos ya la ley no establece ningún tipo de contacto entre ambas familias.

Considero que una buena relación entre la familia acogedora y la familia biológica es esencial para promover el bienestar y el desarrollo integral de los niños/as o jóvenes en situación de acogida por diferentes razones:

- Estabilidad emocional de los menores: la existencia de una relación positiva entre ambas familias proporciona a los niños/as un sentido de continuidad, pertenencia y estabilidad. Saber que tiene vínculos con su familia biológica y que estos son respetados y valorados por su familia acogedora, y a la inversa contribuye al bienestar y estabilidad emocional de los menores.
- Apoyo emocional y social: tener relaciones positivas con ambas familias amplía la red de apoyo de los menores. Esto es beneficioso para posibles períodos de transición porque los niños/as cuentan con más apoyos, no hay comentarios contradictorios entre unas familias y otras, sino que ambas ejercen como figura de apoyo para que los menores se sientan seguros y protegidos mostrando a los niños, niñas y adolescentes (NNA) habilidades importantes de resolución de conflictos y comunicación, que son fundamentales para su desarrollo emocional y social.
- Identidad y autoestima: La conexión con la familia biológica ayuda a los menores a comprender su historia y origen, lo que es crucial para desarrollar una identidad sólida y una autoestima saludable. Sentirse aceptado por ambas familias refuerza su sentido de valía personal.
- Comunicación y cooperación: una buena relación entre ambas familias facilita la comunicación y la cooperación en beneficio de los niños/as. Es fundamental garantizar que se tomen decisiones informadas siempre teniendo en cuenta el interés superior del menor, que se eviten contradicciones y que las necesidades de los niños/as estén satisfechas de la mejor forma posible y actuando de forma coordinada y cooperativa.

3.OBJETIVOS

Objetivos generales

- Presentar una propuesta de intervención cuya finalidad es lograr el bienestar de los menores a través de la mediación entre la familia de acogida, con la que actualmente convive, y su familia de origen, de quien fue separado debido a una declaración de desamparo u otros motivos.
- Enmarcar la propuesta en una actividad de aprendizaje servicio promoviendo la empatía y la colaboración entre familias biológicas y de acogida a través del intercambio de experiencias y el desarrollo de actividades conjuntas.

Objetivos específicos

1. Lograr una colaboración y una comunicación positiva, en favor de los menores, entre la familia de acogida y la familia de origen.
2. Identificar las necesidades de los menores y trabajarlas de forma conjunta con las dos familias.
3. Favorecer la creación de figuras de apoyo para los niños, niñas y adolescentes (NNA) en ambas familias.
4. Planificar de forma conjunta todas las actuaciones con respecto a los menores.
5. Favorecer el contacto entre la familia de origen y los menores siempre respetando la decisión de los niños/as.
6. Fomentar la creación de un sentimiento de pertenencia de los menores hacia ambas familias.
7. Promover en las familias la responsabilidad de apoyar a otras que se encuentren en la misma situación.
8. Proporcionar conocimientos y herramientas a las familias para que puedan actuar como mentores de otras en el futuro.

4.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1.Fundamentación legal en la protección del menor

En los últimos años, se ha producido un proceso de renovación en el ordenamiento jurídico español en materia de menores.

A nivel estatal destaca la ley 21/1987, de 11 de noviembre, por haber introducido cambios sustanciales en el ámbito de la protección del menor. Se sustituye el anticuado concepto de abandono por del desamparo, cambio que ha dado lugar a una considerable agilización de los procedimientos de protección del menor al permitir la asunción automática, por parte de la entidad pública competente, de la tutela del menor en los supuestos de desprotección grave.

También se introdujo la consideración de la adopción como un elemento de plena integración familiar, la configuración del acogimiento familiar como una nueva institución de protección del menor, la generalización del interés superior del menor como principio inspirador de todas las actuaciones, tanto administrativas como judiciales; y el incremento de las facultades del Ministerio Fiscal en relación con los menores.

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, construye un amplio marco jurídico de protección que vincula a todos los Poderes Públicos, a las instituciones específicamente relacionadas con los menores, a los padres y familiares y a los ciudadanos en general.

Esta ley tiene como objetivo principal garantizar el interés superior del menor en todos los aspectos legales y judiciales que le afecten. Se establecen medidas específicas para proteger a los menores en situaciones de conflicto familiar, violencia doméstica, abuso, negligencia o cualquier otra circunstancia que afecte su bienestar.

La ley incluye modificaciones en el Código Civil relacionadas con la patria potestad, la custodia compartida, el régimen de visitas y otros aspectos relacionados con la relación entre padres e hijos. Además, se reconoce el derecho del menor a ser escuchado y tener

voz en los procedimientos judiciales que le conciernen, de acuerdo con su edad y madurez.

La ley 26/2015 del 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia es una ley que establece en su artículo 20 la simplificación del acogimiento familiar equiparándolo al residencial, aunque no exista previa conformidad de los progenitores o tutores, sin perjuicio del control jurisdiccional del mismo.

También se introduce la necesidad, como ocurre en la adopción de que se valore la adecuación de los acogedores, y se definen los criterios de la misma.

Además, se definen los dos tipos de acogimiento en relación con las características de la familia acogedora, refiriéndose al acogimiento la propia familia extensa del menor o en familia ajena.

En el artículo 20 bis se regula el estatuto del acogedor familiar como conjunto de derechos y deberes.

El artículo 160 amplía el derecho del menor a relacionarse con sus parientes incluyendo expresamente a los hermanos. En relación con la regulación del régimen de visitas y comunicaciones, con la modificación efectuada en el artículo 161, se aclara la competencia de la Entidad Pública para establecer por resolución motivada el régimen de visitas y comunicaciones respecto a los menores en situación de tutela o guarda, así como su suspensión temporal, informando de ello al Ministerio Fiscal. Debe tenerse en cuenta que el reconocimiento internacional del derecho del niño a mantener contacto directo y regular con ambos progenitores, salvo que ello sea contrario a su superior interés (artículo 9.3 de la Convención de Derechos del Niño), se extiende también a los menores separados de su familia por la Entidad Pública.

Siguiendo con la normativa estatal destaca la ley Orgánica 8 /2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, esta norma establece medidas de protección, detección precoz, asistencia, reintegración de derechos vulnerados y recuperación de la víctima, que encuentran su inspiración en los modelos

integrales de atención identificados como buenas prácticas a la hora de evitar la victimización secundaria.

En definitiva, la ley atiende al derecho de los niños, niñas y adolescentes de no ser objeto de ninguna forma de violencia, asume con rigor los tratados internacionales ratificados por España y va un paso más allá con su carácter integral en las materias que asocia a su marco de efectividad, ya sea en su realidad estrictamente sustantiva como en su voluntad didáctica, divulgativa y cohesionadora.

A nivel autonómico destaca la ley 14/2002, de 25 de julio de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León establece un marco normativo de carácter general que garantiza a los niños y adolescentes de la Comunidad de Castilla y León el ejercicio y desarrollo de la totalidad de los derechos que les corresponden, así como los niveles exigibles de calidad de vida y bienestar social.

El Decreto 131/2003, de 13 de noviembre regula la intervención reparadora de las situaciones de desprotección en que pueda encontrarse un menor, para promover, mediante la adopción de las medidas y actuaciones precisas, su integración definitiva, segura y estable en los grupos naturales de convivencia, en el menor tiempo posible, y posibilitar su participación normalizada, y su pleno desarrollo y autonomía.

Por último, el Decreto 1/2021 de 14 de enero modifica el Decreto 131/2003, de 13 de noviembre, por el que se regula la acción de protección de los menores de edad en situación de riesgo o de desamparo y los procedimientos para la adopción y ejecución de las medidas y actuaciones para llevarla a cabo.

4.2 Sección de protección a la infancia

Según los Servicios Sociales de Castilla y León, la Sección de protección a la infancia es un servicio destinado a facilitar la integración de los niños y adolescentes en sus grupos naturales de convivencia con unas condiciones mínimas y suficientes que posibiliten su desarrollo personal e integración social.

Con ello se pretende también prevenir el maltrato, la marginación y la delincuencia infantil y juvenil, y dar una atención adecuada a los niños que estén en situación de riesgo o desamparo. Para dar respuesta a esas necesidades se gestionan los acogimientos familiares y residenciales, así como adopciones.

El sistema de protección a la infancia lleva a cabo las siguientes funciones:

➤ **Protección y tutela de menores**

El programa abarca diversas acciones que van desde la detección hasta el seguimiento de menores en situación de riesgo o de desamparo. Su objetivo es contrarrestar o reducir los factores de riesgo y garantizar la seguridad y el bienestar del menor, ya sea en su entorno familiar o en un ambiente alternativo de convivencia. Además, se busca fomentar su inserción social y proporcionar las habilidades necesarias para que puedan desenvolverse de manera independiente cuando lleguen a la edad adulta.

➤ **Apoyo a las familias**

El apoyo a familias que tienen dificultades para atender adecuadamente a sus hijos constituye una de las principales líneas de actuación. Este apoyo se concreta en medidas como las ayudas económicas, el apoyo de los Equipos de Intervención Familiar, el Servicio de Ayuda a Domicilio para Menores, las Unidades de Intervención Educativa y los Centros de día para los niños, niñas y adolescentes.

El Programa de Intervención Familiar se centra en familias con menores en riesgo de desprotección, ofreciendo asistencia técnica para fortalecer la capacidad de la familia en el cuidado adecuado de sus hijos. Su objetivo principal es preservar la unidad familiar, evitar la separación de los menores o facilitar su retorno en caso de separación, garantizando su seguridad y cubriendo adecuadamente sus necesidades básicas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio para menores se dirige a niños, niñas y adolescentes (NNA) de 0 a 17 años en situación de desprotección, así como a las familias con graves cargas que tienen a su cuidado a menores de edad y requieran apoyo para la atención, educación y cuidado de sus hijos. El objetivo es la permanencia de los menores con su familia, mediante ayudas profesionales de tipo personal, socioeducativo, doméstico o social para la realización de las actividades cotidianas.

El Servicio de Atención en Centros de Día tiene como destinatarios los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. Entre sus objetivos se encuentran ofrecer, durante el día, atención integral e individualizada; facilitar apoyos para promover el desarrollo personal y social, promover la autonomía y la calidad de vida de los menores; facilitar la permanencia de menores y jóvenes en su entorno habitual y apoyar a las familias para la adquisición de habilidades necesarias para la realización de las tareas de cuidado.

El Servicio de Ayuda a Domicilio para menores y los Centros de Día en 2022 ha contado con financiación del Plan Corresponsables del Ministerio de Igualdad.

➤ **Acogimientos familiares**

El objetivo de este programa es ofrecer a menores que requieren protección una alternativa de cuidado familiar, ya sea temporal o complementaria, cuando su propia familia no puede atender sus necesidades y la adopción no es una opción viable. Se considera que, en general, el entorno familiar es más propicio que el residencial para el desarrollo de los niños/as. Para lograr esto, se han llevado a cabo campañas de concienciación para encontrar familias dispuestas a acoger temporalmente a los menores. Estas familias reciben una formación específica y cuentan con grupos de apoyo y autoayuda durante el período de acogimiento para recibir orientación y apoyo.

➤ **Acogimiento en centros**

El objetivo, de este programa, es proporcionar a los niños/as o jóvenes protegidos, un alojamiento y atención en un centro que favorezca su integración familiar y social durante el tiempo que su propia familia no pueda atenderle y su integración en otra familia no sea posible o deseable para los menores.

➤ **Adopciones**

Su objetivo es brindar un entorno familiar alternativo capaz de cubrir todas las necesidades de aquellos niños/as cuyos padres o tutores no pueden o no desean cuidarlos de manera adecuada y permanente. Este servicio se extiende tanto a menores que son candidatos para la adopción dentro de Castilla y León como a aquellos provenientes de otros países a través de la adopción internacional.

➤ **Apoyo a la vida adulta**

Se dirige a jóvenes mayores de 18 años de la Comunidad Autónoma de Castilla y León que se encuentran en riesgo de exclusión social y que han estado bajo la tutela de la Administración de la Comunidad antes de alcanzar la mayoría de edad. Este programa abarca múltiples áreas, como orientación y apoyo, formación, iniciación profesional y alojamiento.

➤ **Atención y reinserción de jóvenes infractores**

Su objetivo principal es la ejecución de medidas impuestas por los Juzgados de Menores al amparo de la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores, desarrollándose, además, otros programas y actuaciones para la prevención de la delincuencia y para el a la reinserción de menores y jóvenes que han finalizado el cumplimiento de medidas judiciales.

➤ **Promoción de los derechos y prevención del maltrato infantil**

Los programas de promoción buscan fomentar y llevar a cabo acciones necesarias para difundir ampliamente los derechos de la infancia, proporcionando

información tanto a la población en general como a los propios menores y sus familias.

Por otro lado, los programas de Sensibilización contra el maltrato infantil, como "Educar en Familia y “Construyendo Mi Futuro”, tienen como objetivo prevenir o reducir las causas que contribuyen a la marginación o la falta de adaptación en niños y jóvenes, dificultando así su desarrollo personal completo.

Otro recurso que colabora con la Sección de Protección a la Infancia para evitar el desamparo y favorecer la protección de los menores, son los Puntos de Encuentro Familiar de la Asociación Para La Protección del Menor (APROME).

➤ **Puntos de Encuentro Familiar:**

Los Puntos de Encuentro Familiar están considerados como “lugares donde se facilitan las entregas de los menores y el cumplimiento de los regímenes de comunicación y visitas en determinados casos de especial conflictividad, ya que tienden a dar una cobertura psicosocial a la problemática que, por falta de previsión o de medios públicos idóneos, quedaba hasta ahora desatendida” (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2000/1031, de 7 de marzo).

El Punto de Encuentro no es solo un lugar donde se cumplen las medidas establecidas por los jueces, también es un lugar neutral y seguro para los menores donde se puede ejercer el derecho que tienen progenitores y menores de verse y de poder mantener vínculos afectivos.

4.3 Niveles de la acción de protección

El sistema de protección a la infancia lleva a cabo una acción protectora para lograr el bienestar superior del menor. De acuerdo con lo establecido en el artículo 43.2 de la ley 14/2002 y el artículo 9 del Decreto 131/2003 la acción protectora afecta tanto a las situaciones de riesgo como a las de desamparo.

La intervención de la Sección de Protección a la Infancia (SPI) viene determinada en los siguientes casos:

- ✓ Riesgo sin colaboración
- ✓ Guarda voluntaria
- ✓ Orden judicial que disponga la atribución de la guarda
- ✓ Orden judicial de alejamiento de los padres
- ✓ Carencia de tutores
- ✓ Desamparo

Las administraciones competentes en materia de protección a la infancia, comunidad autónoma y corporación local ejercerán sus competencias en los casos que les corresponda cuando exista una situación de desprotección.

- ✓ Situaciones de riesgo leve: Prevención individualizada
- ✓ Situaciones de riesgo grave con colaboración de padres, tutores o guardadores: Apoyo a la familia y/ o medidas compensatorias como ayuda complementaria, orientación, capacitación...
- ✓ Situaciones de riesgo grave con asunción de la guarda a solicitud de padres, tutores o guardadores: Separación lo más breve posible
- ✓ Situaciones de riesgo grave sin colaboración ni acuerdo de padre o tutores: Medidas para evitar la separación o separación lo más breve posible
- ✓ Situaciones de desamparo: Asunción de la tutela por la entidad pública de Castilla y León.

Tabla 1

Niveles de acción-protección

SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE
Riesgo leve	Corporación local
Riesgo grave con colaboración	Corporación local
Guardia voluntaria	Corporación local/ Corporación autónoma.
Riesgo grave son colaboración	Corporación local/ Corporación autónoma
Desamparo	Corporación local/ Corporación autónoma.

4.4. Desamparo: causas y consecuencias

La ley orgánica 1/ 1996, de protección jurídica del menor recoge la situación de los menores privados de una vida familiar normalizada, así como todo lo relacionado con la guarda, tutela, acogimiento y adopción.

Desamparo, aparece definido en art 172.1 del Código Civil como la situación que se produce de hecho “ a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material”.

El desamparo ocurre cuando hay una situación de riesgo con los menores, se declara la situación de riesgo desde las corporaciones locales y se inicia un Programa de Intervención Familiar (PIF), cuando hay indicadores de riesgo grave sin colaboración e indicadores de desamparo se deriva a la Sección de Protección a la Infancia y se elabora una propuesta de declaración de riesgo por parte del Equipo de Apoyo Familiar. Tras esto si la familia no colabora se declara automáticamente el desamparo. Se notifica al

Ministerio Fiscal, al Equipo de Apoyo Familiar y a las corporaciones locales. El desamparo suspende la patria potestad de los progenitores.

Las posibles causas del desamparo recogidos en la guía 2 “Investigación y evaluación ante situaciones de desprotección en la infancia” de la Junta de Castilla y León son las siguientes:

1. Maltrato físico: “Cualquier acción no accidental por parte de los padres/tutores que provoquen daño físico o enfermedad en los menores o les coloquen en grave riesgo de padecerlo”

2. Maltrato psíquico (emocional): “Hostilidad verbal crónica en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono, y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles (desde la evitación hasta el encierro o confinamiento) por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar” (Ejemplo: rechazar, aterrorizar, aislar, violentar...)”

3. Negligencia física: “Las necesidades físicas básicas de los niños/as (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con los menores”

4. Negligencia psíquica (emocional): “Falta persistente de respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas procuradoras de proximidad e interacción iniciadas por los menores, y falta de iniciativa de interacción y contacto por parte de una figura adulta estable”. (Ejemplo: ignorar, rechazar o retrasar).

5. Abuso sexual: “Cualquier clase de contacto sexual de un adulto con un niño/a, donde el primero posee una posición de poder o autoridad sobre el niño/a”. El niño/a puede ser utilizado para la realización de actos sexuales o como objeto de estimulación sexual” (Ejemplo: incesto, violación, abuso con o sin contacto físico).

6. Explotación sexual: “Utilización del menor en la prostitución o en la realización de pornografía con el fin de obtener un beneficio, sea económico, equivalente o de otra índole, por parte del padre/madre/ tutor”.

7. Explotación laboral: “Los padres/tutores asignan a los menores, con carácter obligatorio, la realización continuada de trabajos (domésticos o no) que:

a) Exceden los límites de lo habitual

b) Deberían ser realizados por adultos

c) Interfieren de manera clara en las actividades y necesidades sociales y/o escolares del niño.

d) Son asignados a los menores con el objetivo fundamental de obtener un beneficio económico o similar para los padres o la estructura familiar”.

8. Inducción a la delincuencia: “Los padres facilitan y refuerzan pautas de conducta antisocial o desviadas (especialmente en el área de la agresividad, sexualidad y drogas) que impiden el normal desarrollo e integración social de los niños/as. También incluye situaciones en las que los padres utilizan a los menores para la realización de acciones delictivas (por ejemplo, transporte de drogas, hurtos)”.

9. Modelo de vida en el hogar inadecuado para el niño: “El hogar en el que viven los menores constituye un modelo de vida inadecuado para su normal desarrollo, por contener pautas asociales o autodestructivas.” (Ejemplo: conductas delictivas, particularmente las que causan daño a los demás, el tráfico de drogas, el consumo de drogas y comportamientos autodestructivos).

10. Imposible cumplimiento de las obligaciones parentales: “Los niños/as no pueden recibir los cuidados y atención necesarias por parte de sus padres/tutores, y resulta totalmente imposible, temporal o definitivamente, que se modifique la situación que lo provoca”. La incapacitación puede derivar de las siguientes circunstancias de los

padres/tutores: Fallecimiento (orfandad de los niños/as), encarcelamiento y enfermedad incapacitante (física o mental).

11. Abandono: los progenitores/tutores dejan de cumplir los deberes legales de asistencia inherentes a la patria potestad, tutela, guarda o acogimiento familiar, o de ignorar las necesidades físicas o emocionales de los menores causándoles un profundo daño.

12. Renuncia: “Negativa explícita a reconocer la paternidad/maternidad de los menores, o negativa a poseer/ mantener cualquier derecho legal sobre estos”.

Estas posibles causas dependen de otros factores:

- ✓ Severidad y /o frecuencia del maltrato / abandono.
- ✓ Cercanía temporal del incidente.
- ✓ Presencia y localización de la lesión.
- ✓ Historia previa de informes de maltrato/abandono.

Consecuencias del desamparo:

Tras la declaración de desamparo la entidad pública que tenga encomendada la protección de los menores de cada territorio (En Castilla y León sería la Junta) asume la tutela de los niños/as y son enviados a un centro de acogida o se inicia un proceso de búsqueda de una familia de acogida o una adopción.

El desamparo provoca graves consecuencias en los menores y en su desarrollo psíquico, físico, emocional y social; baja autoestima, problemas de vinculación, estrés sostenido, relaciones interpersonales disfuncionales, violencia, condiciones de marginalidad, inadaptación social, miedo rabia, problemas mentales, trastornos de conducta, tristeza...

Esto se debe a la situación que han vivido los niños, niñas y adolescentes (NNA) previa al desamparo y la adaptación a un nuevo entorno tras separarse de sus padres.

4.5 Recursos frente al desamparo.

Tras la declaración de desamparo, hay una serie de recursos para evitar la desprotección de los menores:

4.5.1 Acogimiento residencial

La población atendida en los recursos de acogimiento residencial de protección de menores se caracteriza por atender a niños/as de 0 a 18 años, menores con los que se ha adoptado una medida de protección o bien se hallan en situación transitoria mientras se resuelve su situación de desamparo.

Hay dos procedencias posibles para llegar a estos centros:

- Desde reforma: derivados por medidas judiciales.
- Desde la Sección de protección a la Infancia: derivados desde la Gerencia territorial de Servicios Sociales por desamparo transitorio o permanente.

Hay tres tipos de centros de acogimiento residencial:

- ✓ Emergencia: catástrofes naturales, conflictos, violencia intrafamiliar...
- ✓ Centros residenciales: dependientes de los recursos y características contextuales.
- ✓ Hogares, pisos: viviendas similares a entornos familiares con números de usuarios más reducidos.

4.5.2 Acogimiento familiar y sus tipos

El acogimiento familiar pretende proporcionar a los menores (para quienes se haya acordado la separación de su familia debido a la situación de riesgo o desamparo en la que se encuentre, una atención sustitutiva o complementaria en un contexto familiar o de convivencia adecuado, atribuyéndose al efecto su guarda a persona o personas determinadas (Resolución de 17 de enero de 2017 por la que se aprueba y da publicidad al Estatuto de los Acogedores Familiares en Castilla y León)

El acogimiento familiar se puede clasificar en función de la temporalidad y en función de la tipología de los acogedores familiares:

Tipología en función de la temporalidad

Se suprime el acogimiento provisional, con lo que se simplifica el acogimiento familiar.

- ✓ Acogimiento de urgencia .
- ✓ Acogimiento temporal (hasta ahora denominado simple), con una duración máxima de dos años, salvo que el interés superior del menor aconseje una prórroga.
- ✓ Acogimiento permanente.

Tipología de acogedores familiares

En función del vínculo de parentesco que une a los acogedores con los menores, diferenciamos:

- ✓ Acogedores de familia extensa: Toda persona o unidad familiar que tenga un vínculo de parentesco con el menor protegido hasta el tercer grado, asimilándose a estos casos los supuestos de personas que, sin presentar la vinculación de parentesco referida, hayan mantenido con el menor una previa y positiva relación.
- ✓ Acogedores de familia ajena: Toda persona o unidad familiar que no tenga con el menor protegido el vínculo de parentesco o la relación previa referida en el apartado anterior. (Resolución de 17 de enero de 2017)

4.5.3 Pisos tutelados.

Son centros residenciales en formato de módulos o pisos que se asemejan a entornos familiares. Están destinados a personas de 14 o 18 años en transición a la vida independiente con carácter de especificidad o generales.

4.5.4 Adopción

La adopción es una medida de protección en la que se ha de atender al interés preferente de los menores en la búsqueda de una alternativa de integración segura y estable en una nueva familia, una vez constatado su desamparo y la inviabilidad de su permanencia o retorno con la familia de origen. (Decreto 37/2005, de 12 de mayo).

4.6 Reunificación del menor con su familia de origen

La reunificación familiar se produce cuando los menores que han sido declarados en desamparo regresan al núcleo familiar tras haber sido retirado de sus progenitores.

Además, una reunificación tras un desamparo se considera exitosa y consolidada cuando la vida familiar se ha reestablecido y es estructurada y estable, sin conllevar grandes impactos negativos para ninguno de sus integrantes (Balsells, 2015; Carvalho 2018).

Para lograr esa reunificación se trabaja con la familia a través de un Programa de Intervención Familiar (P.I.F.).

4.7 Programas de intervención familiar (P.I.F.)

Los Programas de Intervención Familiar atienden a familias y menores de edad que tienen abierto expediente de protección en las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla y León como consecuencia de situaciones de Desamparo o Riesgo. En función del motivo de la apertura de expediente, y en consecuencia de la situación de los niños/as y su familia, pueden diferenciarse distintos tipos de subprogramas dentro de los PIF según sea la situación de los menores separados de su familia o permaneciendo con ella.

4.7.1 Tipos de programas de intervención familiar (P.I.F.)

Tomando como referencia “El manual de intervención familiar en situaciones de desprotección infantil en Castilla y León” de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades podemos diferenciar los siguientes Programas de Intervención familiar:

1. El Subprograma de Separación Provisional y Reunificación Familiar, que se dirige a familias y niños/as donde se ha producido o se va a producir una separación de los menores de su familia de origen, con previsión de retorno.

En algunos casos, la entidad pública ha decretado el Desamparo de los niños/as, lo que supone que asume su tutela, estos son separados temporalmente de su familia, y pasan a ser acogidos en un entorno alternativo (p.ej., centro residencial, familia de acogida).

En otros casos, los niños/as puede encontrarse en situación de Protección Voluntaria por parte de la entidad pública. Son casos en que los menores ha sido separados de su familia como consecuencia de la aceptación por parte de la Gerencia Territorial correspondiente de una solicitud de Guarda Voluntaria realizada por los padres/tutores. También en estas situaciones, cuando el caso está en el subprograma de Separación Provisional-Reunificación, la separación se plantea como una medida temporal, y se pretende el retorno definitivo del menor con su familia de origen.

2. El Subprograma de Preservación Familiar, que se dirige a familias y niños/as donde la entidad pública ha definido la existencia de una situación de Riesgo.

Estas situaciones se producen cuando la Gerencia Territorial ha valorado:

- Que sólo la aplicación de una medida o recurso específico de protección (en este caso, un tratamiento familiar) puede evitar una situación de Desamparo.
- Que hay una colaboración suficiente de los padres/tutores con esa medida o recurso específico de protección como para evitar la separación.

3. Excepcionalmente, algunos casos de niños/as que deben ser separados definitivamente de sus padres o tutores para insertarse con otros miembros de su familia extensa, podrán considerarse miembros del **Subprograma de Preservación**. Esto podrá darse cuando se trate de intervenciones con la familia extensa dirigidas a garantizar la permanencia de los niños/as en ese núcleo. Estos casos se mueven dentro de un continuo entre la Preservación Familiar y la Separación Definitiva, dependiendo de la vinculación de los menores con su familia extensa.

4. Por último, y teniendo en cuenta el programa de atención prenatal y de la primera infancia a familias en dificultad social, Junta de Castilla y León 1 de septiembre de 2013, debemos añadir el **Programa de Intervención Familiar Prenatal**.

El conocimiento acumulado por la investigación de las últimas décadas sobre la protección a la infancia apunta a un hecho muy significativo: la relación de apego seguro

con los hijos/as por parte de sus progenitores es un factor primordial para garantizar la relación adecuada de protección de menores.

El desarrollo de esa relación de apego comienza muy temprano, en las primeras semanas de vida del niño/a. Y por ello las condiciones favorables para establecer esa relación son esenciales y necesarias desde el momento del embarazo. El corolario práctico de este hecho es muy obvio: el desarrollo de un embarazo positivo, tanto en el plano emocional y psicológico como en el ámbito de la salud y del entorno social de los padres, puede ser un factor predictor de una crianza segura y protegida. Desde la perspectiva de la intervención en el ámbito de la protección a la infancia, la constatación de esta realidad, apoyada por el conocimiento científico, nos aboca a planificar intervenciones de apoyo temprano para tener eficacia, conjugar la intervención con la prevención, y evitar la cronificación de situaciones de desprotección.

4.8 Mediación

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que una tercera parte neutral, el mediador/a, facilita la comunicación y la negociación entre las partes en disputa, ayudándolas a alcanzar un acuerdo mutuo y voluntario, es decir, es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, para poder afrontar los conflictos en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

Kenneth Cloke, enfatiza la importancia de la mediación como un proceso no solo para resolver conflictos, sino para transformar las relaciones humanas. Aboga por un enfoque holístico que considere tanto los aspectos emocionales como los racionales del conflicto, promoviendo el diálogo y la comprensión profunda entre las partes (Cloke, 2013).

En este sentido también Daniel Shapiro explora la dimensión emocional de los conflictos, destacando como los mediadores pueden ayudar a las partes a manejar sus emociones para llegar a soluciones sostenibles y satisfactorias. Su trabajo se centra en la importancia de abordar los aspectos emocionales y psicológicos del conflicto para lograr una resolución efectiva (Shapiro, 2016).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se puede establecer que una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas; pero para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, ya que deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y, respetar los acuerdos que se hayan alcanzado.

En definitiva, la mediación como estrategia de resolución de conflictos se puede situar entre el compromiso y la colaboración.

4.8.1 Características y objetivos de la mediación

Las principales características de la mediación son:

- *Voluntariedad*: es un proceso voluntario que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando sus puntos de vista, sus vivencias y sus sentimientos. Las partes deciden libremente si quieren participar.
- *Neutralidad e imparcialidad*: el mediador debe ser neutral e imparcial, sin posicionarse o favorecer a ninguna de las partes. Su función es facilitar la comunicación y ayudar a las partes a encontrar una solución mutuamente del conflicto sin imponer sus propias decisiones.
- *Confidencialidad*: todo lo que se habla durante la mediación es confidencial, esto permite a las partes hablar abierta y honestamente, sin miedo.
- *Flexibilidad*: la mediación es un proceso que se puede adaptar a las necesidades y situaciones específicas de cada una de las partes. No es un procedimiento rígido, esto permite que la mediación tenga un enfoque más personalizado.
- *Comunicación y equidad*: la figura mediadora construye un espacio de diálogo en el que prevalece la equidad comunicativa desde la colaboración, la comprensión de los intereses y necesidades del otro también supone la creación de contextos comunicativos desde la disposición hacia la escucha y la colaboración entre las partes a resolver o gestionar conflictos.

- *Enfoque en el futuro*: la mediación se centra en encontrar soluciones para el futuro en lugar de centrarse en lo que ha sucedido en el pasado. Busca resolver el conflicto para establecer una base para relaciones futuras más positivas.

En cuanto a los objetivos de la mediación destacan:

- Facilitar un acuerdo mutuo y satisfactorio entre las partes en conflicto.
- Fomentar el diálogo.
- Promover la comunicación abierta y constructiva.
- Fomentar la comprensión y la empatía respecto a los sentimientos, las experiencias y las preocupaciones de cada una de las partes.
- Mejorar las relaciones y la confianza.
- Proporcionar un entorno seguro y confidencial en el que las partes se sientan cómodas y se puedan expresar libremente.
- Garantizar que la información compartida durante la mediación no se use de forma inadecuada.
- Reducir el impacto negativo del conflicto entre las partes y en su entorno.
- Asegurar que las partes se sientan escuchadas, respetadas y satisfechas con el proceso de mediación.

4.8.2 Fases de la mediación

El proceso de mediación formal está reglado y por tanto está constituido por una serie de fases que se deben realizar de manera ordenada. Tal y como explica Funes y Moreno (2008) las fases de la mediación son:

- **La Premediación**

Se debe realizar una reunión por separado con cada una de las partes en conflicto con el fin de tener una primera toma de contacto. También sirve para saber si es viable realizar la mediación. Es una fase previa a la mediación donde se crean condiciones que faciliten el acceso al proceso. Se explica el funcionamiento de la mediación y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

- **Primera fase: presentación y reglas del juego**

Se reúnen todas las partes con el mediador y se realiza una presentación conjunta, se explican las condiciones y normas básicas que deben de cumplirse durante el proceso de mediación. El mediador explica que es un proceso voluntario y confidencial, donde las partes deben respetarse el turno de palabra. Las partes aceptan las normas y condiciones de la mediación, durante esta fase se busca crear un clima de confianza y de diálogo entre el equipo de mediación y las partes mediadas.

- **Segunda fase: Cuéntame**

En esta fase las partes en conflicto comienzan a relatar su versión de lo ocurrido y lo sentimientos y emociones que lo acompañan. Cada una de las partes han de ser y sentirse escuchadas para ello deben de respetar los turnos de palabra. El mediador tiene una postura neutral e imparcial, además controla que no haya una explosión emocional o un intercambio agresivo verbal o físico entre las partes.

- **Tercera fase: Aclarar el problema**

Durante esta fase se trata de identificar y analizar los asuntos o los nudos que han provocado la disputa entre los implicados, también se buscan los puntos de coincidencia y divergencia entre ambas partes. Se pretende establecer un punto común sobre los temas o disputas que tienen que ser solucionados.

- **Cuarta fase: Buscar, proponer soluciones**

Se va a fomentar que ambas partes traten de buscar soluciones de forma conjunta. El mediador puede ayudarles, pero nunca proporcionarles las soluciones ya que son los propios implicados quienes tienen que encontrar sus propios acuerdos.

- **Quinta fase: Llegar a un acuerdo o no de mediación**

En esta fase se materializan las soluciones, se pretender clarificar los acuerdos a los que han llegado las partes, estos acuerdos deben ser equilibrados, realistas y evaluables. Es fundamental que durante esta fase se trabaje para consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento. (Por ejemplo, el mediador puede concertar otra cita con ambas partes para ver su evolución o realizar un

seguimiento a través de llamadas telefónicas periódicas). Finalmente, se les agradece su participación y colaboración durante el proceso de mediación.

Durante la revisión y el seguimiento se realiza un proceso de evaluación donde se pregunta a las partes si se están cumpliendo los acuerdos y si es necesario que se modifique alguno. Además, se les pide a ambas partes que evalúen el proceso de mediación y al mediador que lo ha llevado a cabo.

4.8.3 Tipos de mediación

- **Mediación familiar**

Según la ley 1/2006 de 6 de abril, de mediación familiar en Castilla y León es una fórmula adecuadamente contrastada para encauzar de forma óptima los conflictos familiares y, en especial, los de pareja. La finalidad de la mediación familiar no es la de evitar situaciones de ruptura, sino la de aminorar las consecuencias negativas que se derivan de las mismas. Se diferencia así la mediación en el ámbito familiar de lo que son otras disciplinas más enfocadas a la vertiente preventiva y terapéutica de los conflictos familiares. Se presenta ante la familia como un recurso que abre nuevas vías para fomentar, desde el mutuo respeto, la autonomía y la libertad de las personas para decidir su futuro.

- **Mediación social**

La Asociación Española de la Mediación (ASEMED) la define como “una técnica de resolución de conflictos que se centra en la intervención en disputas surgidas en el entorno social y comunitario, promoviendo la cultura del diálogo y la paz social” (ASEMED, 2010).

- **Mediación escolar**

Según la Junta de Castilla y León, la mediación a nivel escolar es una estrategia de resolución pacífica de conflictos, una forma de abordar los conflictos entre dos o más personas de la comunidad escolar, contando con la ayuda de una tercera, denominada mediador, que previamente se ha formado como tal. Se trata de un proceso voluntario y confidencial. La mediación escolar es, seguramente, la

aproximación a la gestión positiva de los conflictos más extendida en los centros educativos. (Junta de Castilla y León. 2007).

- **Mediación intercultural**

“Es un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas” (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002, p. 101).

- **Mediación laboral**

La Asociación Española de Mediación la define como “un método alternativo de resolución de conflictos que se utiliza para gestionar y resolver disputas en el ámbito del trabajo, promoviendo el diálogo y la colaboración entre las partes involucradas” (ASEMED, 2010).

- **Mediación civil**

La Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles regula básicamente la mediación como un instrumento ofrecido a los sujetos privados para resolver sus conflictos. Sin embargo, desde la perspectiva de la Unión Europea, la mediación es mucho más que eso, es un método que permite realizar el valor justicia en cada caso concreto y resulta inexcusable su conocimiento por los Jueces. Los Jueces deben saber qué es la mediación, qué ventajas puede suponer, cuándo y cómo utilizarla y la forma de encajarla en el procedimiento. (Consejo General del Poder Judicial, 2019).

5. METODOLOGÍA

En esta intervención dependiendo de las necesidades y circunstancias en cada momento de la mediación, adaptaré la metodología a las características de las familias y menores, con el objetivo de facilitar la adaptación del menor a ambos entornos y promover el bienestar de todos los actores en la conciliación.

El lugar físico dónde he realizado mi intervención es en un Centro de Acción Social (CEAS).

Los CEAS son unidades básicas dentro de los servicios municipales dedicados a la atención y el apoyo social de las personas y familias en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Su objetivo principal es promover la integración social y mejorar la calidad de vida de las personas atendidas. Están ubicados en distintas áreas de los municipios para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus servicios. Funcionan como una red de apoyo fundamental para la cohesión social y la atención a las necesidades básicas de la población más desfavorecida.

Para poder utilizar una de las salas del CEAS en mi intervención , he tenido que solicitar una autorización que se detalla en el (Anexo I).

Además, he establecido una serie de criterios excluyentes para la participación en este proceso de mediación, con el fin de proteger a los menores y garantizar su bienestar en todo momento. Son los siguientes:

- ✓ No pueden participar familias en las que exista una orden de alejamiento entre los miembros que intervienen en el proceso.
- ✓ Tampoco podrán participar familias en las que haya habido casos de violencia de género.
- ✓ Y, por último, no podrán intervenir familias con patologías mentales graves o problemas de adicción a menos que se encuentren en tratamiento o terapia.

La mediación entre familias de acogida y familias biológicas es un proceso delicado que requiere una metodología estructurada y cuidadosa para garantizar el bienestar de los menores involucrados y facilitar la cooperación y el entendimiento entre las partes.

Por estas razones, mi intervención ha partido de una **evaluación inicial** para lo que he tenido que recopilar información relacionada con aspectos sociales y emocionales de las familias y el menor, así como de informes previos de servicios sociales o psicológicos.

Después he realizado **entrevistas individuales** con cada familia por separado para comprender sus perspectivas, preocupaciones y propósitos. (Anexo II)

Con toda esta información he podido realizar una **evaluación de necesidades**, es decir, he identificado las necesidades específicas de cada familia y del menor para diseñar mi proceso de mediación.

Antes de comenzar con la mediación, las familias han firmado un acuerdo de premediación donde aceptan las reglas y condiciones del proceso. (Anexo III).

También han firmado un acuerdo de confidencialidad y consentimiento informado para asegurar un ambiente de confianza. (Anexo IV)

En cuanto a los principios metodológicos utilizaré la **terapia familiar sistémica** para entender las dinámicas familiares y cómo éstas influyen en el comportamiento del menor. Busco identificar patrones disfuncionales y promover cambios que favorezcan la estabilidad emocional del niño/a.

Por otro lado, emplearé el **enfoque centrado en la familia** que se basa en las fortalezas y recursos de la misma, promoviendo la colaboración entre la familia biológica y la familia de acogida. Busco crear un ambiente de apoyo donde se reconozcan las necesidades del menor y se trabaje en conjunto para satisfacerlas.

Me apoyaré en la **psicoeducación familiar** para proporcionar información y recursos a ambas familias sobre temas relevantes para promover la comprensión y el apoyo mutuo entre las familias, la resolución de conflictos y la planificación del futuro del menor.

Mi intervención se basará en las **evidencias**, es decir, utilizaré prácticas y técnicas respaldadas por la investigación para abordar las necesidades específicas de los menores en acogida, sus familias biológicas y sus familias de acogida.

También utilizaré la **metodología del enfoque narrativo**, ya que pretendo que las familias construyan y den sentido a sus experiencias, es decir, animaré a las familias a reconstruir su historia de manera más positiva promoviendo la resiliencia ante situaciones adversas.

Y por último destaco la **metodología de aprendizaje servicio**.

Como establece Sigmon (1980) “ El aprendizaje servicio es una herramienta poderosa que promueve la educación integral al tiempo que contribuye al bienestar de la comunidad”.

Según Mangas (2021) el aprendizaje servicio “no es solo una metodología, una técnica de enseñanza-aprendizaje, un enfoque pedagógico es también una estrategia docente innovadora e investigadora de intervención psicosocial con enfoque comunitario, que entiende la calidad educativa incardinada en la responsabilidad social y que responde a la finalidad de la educación”.

En mi intervención a través del aprendizaje-servicio las familias van a adquirir a través de las diferentes actividades, conocimientos y habilidades que tendrán un impacto positivo en otras familias que pasen por su misma situación, convirtiéndose en sus mentores y aportando su experiencia en este proceso, siempre resaltando los beneficios y el impacto positivo que ha tenido su participación en la mediación.

De esta manera cada vez más familias interesadas pueden convertirse en guías de otras, lo que les ayudará a desarrollar habilidades de liderazgo, comunicación y resolución de conflictos, además de aumentar su satisfacción y realización personal al apoyar a otras familias a superar desafíos similares.

En el Anexo VII aparece un posible programa promocional para invitar a las familias a unirse a nuestro programa de mentores .

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

6.1. Contexto

Tras realizar mis prácticas en el Punto de Encuentro Familiar 2 de Valladolid, fui consciente de la realidad que existe entre las familias de acogida y las familias biológicas. En la mayoría de los casos, no hay comunicación entre ellas e incluso las familias de acogida no quieren encontrarse con las familias de origen. Esta experiencia me llevó a

reflexionar sobre las graves consecuencias que esta falta de relación y comunicación tienen en el bienestar del menor.

Tras informarme en la Asociación para la Protección del Menor (APROME) constaté que, de 20 casos derivados de la Sección de Protección a la Infancia por desamparo, donde los menores conviven con familias de acogida, solo en dos casos se mantiene contacto entre la familia biológica y de acogida.

Por esta razón considero esencial intervenir para establecer una comunicación efectiva entre ambas familias. Esta intervención persigue fomentar la colaboración, el entendimiento mutuo y el apoyo, siempre con el objetivo de buscar el interés superior del menor.

He realizado mi intervención con una familia que se encuentran en un PIF de separación provisional y cuyo hijo están conviviendo con una familia de acogida. Dicha intervención se ha realizado durante seis meses en el Centro de Acción Social (CEAS) más próximo al domicilio de la familia de origen.

Durante mi intervención he considerado los problemas relacionados con el alcohol que presenta la familia biológica, lo que me ha permitido adaptar la mediación a sus necesidades específicas de manera más efectiva.

Mi principal objetivo es garantizar el bienestar integral del menor, siempre priorizando sus emociones, sentimientos y necesidades. Para lograrlo, he buscado facilitar una comunicación efectiva entre el triángulo formado por la familia biológica, la familia de acogida y el propio menor, evitando de esta manera que experimente crisis de identidad o de pertenencia que puedan llevarlo a rechazar a alguna de las partes involucradas, quiero normalizar la situación y establecer figuras de apoyo para el menor que trabajen en colaboración para lograr un correcto desarrollo físico, psíquico, emocional y social del niño/a.

La mediación siempre va a ser voluntaria y, aunque puede llevar mucho tiempo y esfuerzo, siempre es beneficiosa para la felicidad del menor. Se valora positivamente que

la progenitora acuda a las sesiones de mediación en el Programa de Intervención Familiar que tiene en curso.

6.2 Destinatarios

Mi intervención está dirigida a una familia cuyos padres de origen son consumidores habituales de alcohol, la madre es quien ejercía la guarda y custodia de un menor de 7 años. Ambos progenitores están divorciados y el padre no ha desempeñado sus funciones parentales ni mantiene contacto o relación alguna con el menor. La madre se encuentra en un programa de desintoxicación de la Asociación Ciudadana de Lucha Contra la Droga (ACLAD).

Tras la asunción de la tutela por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, el menor estuvo viviendo ocho meses en un centro residencial de acogida, posteriormente se formalizó la modalidad de acogimiento en familia ajena mononuclear, siendo los acogedores una familia sin hijos.

Desde la declaración de desamparo y la consecuente separación, las dos familias no han tenido contacto alguno. Sin embargo, ambas familias están de acuerdo en participar en un proceso de mediación, reconociendo su importancia para el bienestar del menor

He realizado mi intervención en el Centro de Acción Social (CEAS) de Delicias-Canterac, situado en el Paseo Juan Carlos I, número 20, de Valladolid.

Este entorno neutral proporciona un espacio seguro y propicio para facilitar la comunicación y la colaboración entre ambas familias en beneficio del niño.

6.3 Temporalización

La intervención que voy a realizar con estas familias se estructura en tres fases:

Fase de preparación

Tras conocer varios casos donde las familias de acogida no se comunicaban con las familias de origen me di cuenta de la importancia de llevar a cabo una mediación entre dichas familias.

Fase de planificación

Después de hablar con el personal de APROME , iniciamos el proceso de selección de una familia para participar en la mediación. Tras explicar la intervención a varias familias, una de ellas se mostró muy interesada en participar.

Fase de realización

Inicio mi intervención contactando con ambas familias (biológica y de acogida) para informarles sobre el proceso. Ambas se mostraron de acuerdo en participar, por lo que realicé entrevistas individuales para obtener la información necesaria y asegurarme de que son aptas.

Realizo mi intervención durante un periodo de seis meses, planificando dos sesiones mensuales desde enero hasta abril y una sesión final en mayo, en total nueve sesiones. Las sesiones las realizaré quincenalmente, preferiblemente los martes, teniendo en cuenta el horario del Centro de Acción Social.

En enero se realizarán las dos primeras sesiones a las que acudirán por separado la familia biológica y de acogida. Cada sesión tendrá una duración de una hora y media y se programarán por las tardes para facilitar la asistencia de los participantes.

A continuación, se expone un cronograma donde se puede observar, de manera más gráfica, los días en los que se llevarán a cabo las sesiones.

Tabla 2:

Cronograma

SESIONES	9/01/24	16/01/24	30/01/24	06/02/24	20/02/24	05/03/24	19/03/24	09/04/24	23/04/24	06/05/24
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

6.4 Recursos

Para realizar la mediación he utilizado diferentes recursos, entre los que destacan:

Recursos humanos

- Educadora social que va a ejercer de mediadora, con empatía y habilidades interpersonales para manejar situaciones sensibles. Es muy importante que la educadora posea formación en mediación familiar.
- Equipo técnico de APROME como personal del apoyo a la intervención.

Recursos materiales

- **Espacio físico**

Sala de reuniones privada cedida por el Centro de Acción Social de la zona.

Sala de espera adecuada para las familias.

- **Equipo tecnológico**

Ordenador y acceso a Internet para la gestión de documentos y comunicación.

- **Material de oficina**

Papel, bolígrafos, carpetas...

Pizarra para visualizar las ideas básicas durante las sesiones.

- **Documentación legal y administrativa**

Formularios de consentimiento y acuerdos de confidencialidad.

Plantillas para la redacción de acuerdos alcanzados durante la mediación.

- **Recursos de apoyo**

Material educativo y juegos para las sesiones que se realicen con el menor.

6.5 Sesiones

Primera sesión

Esta sesión la dedico a realizar una presentación con cada una de las partes de forma individual, citando a la familia biológica un día y a la familia de acogida otro.

Me presento y explico mi función en el proceso de mediación. También les informo de cómo funciona, cuáles son las reglas básicas y la naturaleza voluntaria del proceso.

Mi objetivo es crear un ambiente seguro y neutral donde ambas familias se sientan cómodas y confiadas. Después de conocer el funcionamiento, pido que firmen el contrato de premediación donde aceptan las condiciones y reglas del proceso.

También firman el contrato de confidencialidad para asegurar el tratamiento de la información.

A continuación, comienza la fase del "Cuéntame", donde cada familia comparte sus preocupaciones y necesidades sin la presencia de la otra parte. Esto me sirve para conocer los problemas principales que deben ser abordados durante la mediación y establecer cuáles son los más urgentes o importantes para cada familia.

Con la familia biológica trato los problemas o situaciones que han provocado el desamparo del menor, y les pregunto sobre cómo se sienten actualmente, qué les parece el programa familiar en el que están participando y cuáles son sus deseos y expectativas en relación a la familia de acogida y el menor.

Con la familia de acogida analizo las razones que los han llevado a dar este paso, expresan sus sentimientos hacia el menor y su percepción sobre cómo se encuentra el niño con ellos. También detallan las dificultades que han enfrentado, así como sus deseos, temores y expectativas en relación con la familia biológica y el menor.

Toda esta información me sirve para conocer ambas realidades antes de comenzar mi intervención, permitiéndome identificar los posibles problemas y áreas de conflicto que puedan existir y establecer los puntos clave a tratar en las sesiones, como la crianza del menor, la comunicación y las visitas de la familia biológica con el niño.

Segunda sesión

En esta sesión, la familia biológica y de acogida se encuentran por primera vez. Se comienza la sesión presentando a ambas familias, intentando que se sientan cómodas y respetadas. Después de la presentación preguntaré a las familias si tienen alguna duda o preocupación sobre el proceso de mediación o la situación en general.

A continuación, se inicia la fase del "Cuéntame", cada parte comparte su historia expresando sus sentimientos. Es fundamental que ambas familias se sientan escuchadas y comprendidas, por lo que, como mediadora, escucho atentamente las historias de ambas partes, garantizando siempre el cumplimiento de las normas y las condiciones establecidas. Además, evitaré cualquier explosión emocional o confrontación directa. Durante esta fase, animo a ambas partes a compartir sus experiencias, preocupaciones y deseos relacionados con el menor.

Es fundamental fomentar la empatía y ayudar a cada familia a comprender la perspectiva de la otra.

Tercera sesión

En esta sesión, busco aclarar y contextualizar el conflicto. El objetivo es establecer un punto de encuentro entre ambas familias. Trato de identificar las coincidencias y diferencias en aspectos como la crianza, el cuidado del menor y la posible comunicación del niño con su familia de origen. A continuación, intento identificar metas comunes para ambas familias en relación al menor, abarcando su bienestar físico, emocional, y educativo, además de favorecer una relación positiva con ambas familias.

Cuarta sesión

Una vez identificados los objetivos comunes trabajo con las familias para encontrar soluciones que favorezcan el bienestar y el interés superior del menor. En esta sesión trabajo aspectos como:

- Establecer un horario de visitas que permita a los progenitores de origen ver a su hijo en un entorno normalizado, favoreciendo así una relación positiva entre ambas familias. También se puede acordar una comunicación entre los progenitores y el menor por vía telefónica o videollamada.
- Compartir información sobre su desarrollo. La familia de acogida mantendrá informada a la familia de origen sobre las revisiones médicas, el progreso escolar,

y el desarrollo emocional y psicológico del menor, fomentando así una comunicación positiva entre ambas partes y siempre en beneficio del menor.

- Coordinar actividades conjuntas en días especiales (cumpleaños del menor, Navidades...).
- Tomar decisiones conjuntas en relación con el desarrollo del menor, actividades extraescolares, itinerario escolar a seguir, deportes...

Quinta sesión

En esta sesión , se establece un acuerdo de mediación entre ambas familias, el cual debe ser equilibrado, específico y posible. Recomiendo a las familias formalizarlo por escrito, detallando los compromisos de cada parte. Esto ayudará a prevenir malentendidos y servirá como referencia en caso de futuras situaciones adversas. (Anexo V)

Sexta sesión

En esta sesión preparamos el encuentro de ambas familias con el menor. Buscamos diferentes temas que pueden tratar las familias con el niño para que se sienta cómodo y se vaya normalizando la situación. Les explico la importancia de actuar como un equipo para que el menor perciba esa unidad. Además, ayudo a los progenitores a expresar sus miedos, sentimientos y expectativas previas al encuentro, fomentando su tranquilidad. Les recomiendo traer los juguetes preferidos del menor para interactuar con él.

En esta sesión también proporciono a ambas familias herramientas para evitar situaciones que causen angustia en el menor. Para ello trabajamos la empatía, la seguridad, la gestión emocional y el trabajo en equipo. Esto lo realizo mediante dinámicas que incluyen "role playing" de situaciones hipotéticas que podría presentar el menor. De esta manera, planteo diferentes problemas o situaciones para observar las reacciones de cada miembro de la familia.

Para concluir esta sesión, se propone a ambas familias la posibilidad de participar en un programa de aprendizaje-servicio. Este programa tiene como objetivo prepararlos para ayudar a otras familias en situaciones similares y fomentar la participación en procesos

de mediación. Durante el programa, interiorizarán los conceptos básicos y compartirán todo lo aprendido. De esta manera, podrán ofrecer apoyo y orientación a otros padres interesados en la mediación, contribuyendo a reducir la tensión en el primer contacto entre nuevas familias biológicas y de acogida.

Séptima sesión

En esta sesión preparo al menor para el encuentro conjunto con su familia biológica y de acogida.

El menor entra nervioso, es un entorno nuevo para él, sin embargo, se tranquiliza al verme pues ya me conoce del Punto de Encuentro familiar de la Asociación Para la Protección del Menor (APROME).

Nos saludamos con cariño y le propongo jugar a un juego de mesa, se muestra encantado y hablador. Entre partida y partida hablamos de cómo le va en el cole, a qué juega en el recreo, quiénes son sus amigos...y le digo que la próxima vez que nos veamos en este lugar van a estar su familia de acogida y su madre biológica. Le explico que las dos familias quieren estar con él y que quieren pasar un rato todos juntos.

El menor se muestra muy ilusionado, y en seguida quiere saber cuándo se van a reunir, le comento que dentro de dos semanas podremos vernos y jugar todos juntos. Con alegría me dice que quiere que pasen estos días rápidamente.

Después le pregunto si tiene alguna duda o si hay algo que le inquiete. Rápidamente me dice que si se va a poder ir con su madre. Le explico se todavía no es posible, que seguirá con su familia de acogida pero que van a estar todos juntos compartiendo la tarde y que de esta manera puede ver más veces a su madre.

Después de meditar un rato el niño sonrío y me dice que cree que le va a gustar ver a los tres juntos.

Octava sesión

Esta sesión debe de ser cuidadosamente planificada y ejecutada pues está estrechamente relacionada con el estado de ánimo del menor. Propongo el siguiente tipo de organización, pero siempre teniendo en cuenta que esta estructura no es algo rígido, sino que está vinculado a las necesidades, intereses y motivaciones del niño.

1.Recepción del menor

Llega el menor de 7 años y las familias lo reciben con cariño y tranquilidad, sin abrumarlo con demasiada atención de inmediato, están atentos a las señales emocionales del niño, creando un ambiente de seguridad y confianza donde se sienta libre para expresar sus emociones. Como el menor está receptivo le dan un beso y un abrazo, demostrándole lo mucho que le quieren y lo felices que están en su compañía.

A continuación, intervengo explicando lo especial que es para el menor poder compartir esta visita con ambas familias. Con esto pretendo normalizar la visita y crear un ambiente positivo.

2.Interacción entre el menor y las familias

Tras la primera toma de contacto, ambas familias intentan conversar con él sobre temas de su interés para que se sienta a gusto y en confianza con todos. Los posibles temas de conversación pueden estar relacionados con sus pasatiempos e intereses personales, como le encanta el fútbol, pueden preguntarle cómo le han ido los partidos, en qué posición juega, o quién es su jugador favorito...También pueden interesarse por cómo le va en el colegio, cuál es su asignatura favorita, el nombre de sus amigos...

Durante la conversación con el menor, intento evitar interrupciones entre las familias, asegurando que todos se escuchen y que ninguna monopolice la atención del menor. Para lograr un ambiente equilibrado, organizo los turnos de intervención y promuevo una comunicación en la que todos sean escuchados. Además, superviso las intervenciones de ambas familias para evitar comentarios que puedan ser perjudiciales para el menor o para

la otra familia implicada. Desde el inicio de la sesión, pido a las familias que demuestren unidad a través de sus acciones.

Para finalizar esta sesión propongo al menor un juego en el que participen todos, como un gran equipo, esto le ayuda a sentir que existe confianza y unión entre ambas figuras de referencia.

En un determinado momento del juego el menor se pone nervioso y muestra una conducta negativa; las dos familias establecen límites de manera conjunta y consensuada.

3.Despedida del menor

Cuando llega el momento de la despedida, comunico al menor que estas visitas se van a repetir, ya que las dos familias apoyan estos encuentros.

Solicito a ambas familias que se despidan, abandonen la sala y me quedo a solas con el menor. La progenitora se despide y sale del Centro de Acción Social (CEAS) mientras que la familia de acogida permanece en una sala de espera hasta que el menor puede reunirse con ellos.

Siempre que el menor esté receptivo, hablaré con él para saber cómo se ha sentido y si le ha gustado ver a sus familias reunidas. Antes de empezar, le explicaré que no hay problema si no desea responder, que es libre de contestar o no, que no hay intención de presionarlo y que puede dejar de responder en cualquier momento. El tipo de preguntas que realizo son:

- ¿Te lo has pasado bien con tus padres y tu familia de acogida? ¿Has estado cómodo?
- ¿Te gustaría jugar más veces con ambas familias?
- ¿Quieres ver a tus padres más a menudo?
- ¿Qué es lo que más te ha gustado de este encuentro? ¿Y lo que menos?
- ¿Cambiarías algo de este encuentro?

Novena sesión.

En esta sesión evaluaremos la intervención realizada durante estos meses, algo fundamental para entender el éxito del proceso y el impacto en todas las partes involucradas.

Determinaremos si se han cumplido los objetivos propuestos al inicio, y si la estructura de las sesiones ha sido organizada y bien planificada.

También evaluaremos el nivel de participación y compromiso de ambas familias durante las sesiones.

De la misma forma revisaremos los acuerdos alcanzados durante la mediación, asegurando que sean claros, específicos y viables y analizaremos si ha habido una mejora en la comunicación entre la familia biológica y la familia de acogida.

También les solicito que evalúen el proceso de mediación y mi intervención como mediadora a través de una rúbrica de evaluación (Anexo VI) , además de analizar los sentimientos del menor y los suyos propios para saber si ha sido algo positivo para todos.

6.6 Conclusiones de la intervención

Durante la intervención he conseguido crear un ambiente dónde las familias han podido expresar sus preocupaciones y deseos de una manera abierta y respetuosa. La estructuración de los turnos de intervención ha sido efectiva para evitar interrupciones, asegurando de esta manera que todas las voces fueran escuchadas.

Las conversaciones iniciales sobre temas de interés del menor, como sus pasatiempos y actividades escolares, han ayudado a construir un puente de comunicación entre ambas familias.

La supervisión constante de las intervenciones me ha permitido evitar comentarios inadecuados, manteniendo siempre un tono constructivo y positivo.

He podido observar, por ambas partes, una voluntad para trabajar juntas por el interés del menor. Las acciones y decisiones tomadas durante la sesión han reflejado un compromiso

por demostrar unidad y apoyo conjunto, lo que es muy importante para el bienestar emocional del menor.

En el momento en que el menor mostró una conducta negativa, las familias respondieron de manera conjunta y consensuada, estableciendo límites claros y mostrando una postura unificada. Esta respuesta coordinada es fundamental para proporcionar un entorno estable y seguro para el menor.

La actividad lúdica fue una herramienta efectiva para reforzar la sensación de apoyo y cohesión familiar.

Tras terminar mi intervención establezco con las familias unas recomendaciones futuras entre las que destacan una continuidad en la comunicación para lograr el bienestar del menor y la resolución conjunta de cualquier situación que pueda surgir.

Insisto en que es fundamental continuar fortaleciendo las relaciones a través de actividades conjuntas y participación en temas de interés común para ayudar a fortalecer la confianza y la cooperación entre las familias.

Por último, les comento que pueden contar con mi apoyo siempre que lo necesiten para asegurar que las dinámicas positivas se mantengan y que cualquier conflicto potencial se maneje de manera constructiva.

Por esta razón, realizaré un seguimiento de las familias que comenzará programando una reunión de cierre para revisar los acuerdos alcanzados durante la mediación y discutir las expectativas futuras, evaluaremos conjuntamente los resultados y la implementación de los acuerdos e identificaremos los éxitos y áreas que requieren más trabajo.

También estableceremos canales de comunicación efectivos y directos entre las familias, como reuniones programadas o llamadas regulares.

Y, por último, se programarán sesiones de revisión por si se identifican problemas significativos que las familias no pueden resolver por sí mismas.

Estas familias se han formado en habilidades de comunicación y manejo de conflictos, lo cual puede facilitar una convivencia más armoniosa y efectiva.

Por esta razón, y cómo elemento fundamental de mi intervención, les propongo convertirse en mentores de otras familias en su misma situación, ya que la experiencia adquirida en el manejo de conversaciones respetuosas y productivas les permite servir como un modelo de comunicación efectiva. Su capacidad para escuchar activamente y expresar sus puntos de vista de manera constructiva es un ejemplo valioso.

De la misma forma, la habilidad demostrada para gestionar y resolver conflictos de manera conjunta y consensuada es una competencia clave que pueden transmitir a otras familias. Su experiencia en establecer límites claros y manejar tensiones de forma positiva es especialmente útil. Compartir sus estrategias puede ayudar a otras familias a enfrentar situaciones similares con mayor eficacia.

Las familias me comentan que están dispuestas a convertirse en guías de otras familias en situaciones similares y reconocen que esta mediación ha tenido un impacto muy positivo en sus vidas. Están convencidos de que su experiencia y conocimientos pueden ayudar a crear un entorno de mayor comprensión, apoyo y eficacia en el manejo de la acogida familiar, llevando a cabo un aprendizaje-servicio que sea útil a la sociedad.

Por esta razón, considero importante ampliar esta intervención a un mayor número de familias. Esto permitirá apoyar a muchos niños, niñas y adolescentes (NNA) que enfrentan estas difíciles circunstancias, así como a sus familias, quienes frecuentemente se sienten perdidos y no saben cómo ayudar a los menores durante este proceso.

7.CONCLUSIONES Y REFLEXIÓN PERSONAL

Trabajar en un proyecto de fin de grado sobre la mediación entre familias de acogida y biológicas ha sido una experiencia enriquecedora y formativa. Esta intervención me ha permitido comprender de manera más profunda y empática las complejidades y desafíos que enfrentan estas familias.

Es muy triste que no existan medios ni instituciones dedicadas a promover una comunicación positiva entre ambas familias para mejorar el bienestar emocional y psicológico de los menores. En ocasiones llegué a percibir la confusión de los niños/as que no sabían a quién llamar “papá” y “mamá”. Los menores se encuentran ante una situación nueva, que puede generar inseguridad y estrés, se tienen que adaptar a nuevas rutinas y normas, la separación de sus padres les puede generar sentimientos de pérdida, y tristeza, su falta de identidad y permanencia puede generar problemas de autoestima y todo ello puede desembocar en conductas desafiantes y disruptivas, trastornos emocionales, bajo rendimiento escolar, rabia y enfado con ambas familias e incluso problemas de socialización e introversión.

Abordar estos problemas requiere una atención cuidadosa, apoyo emocional continuo, y la implementación de estrategias de intervención adecuadas por parte de profesionales entre los que deberían estar los educadores sociales, pues sus competencias abarcan un amplio conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para intervenir de manera efectiva en estos casos de mediación, por todas estas razones he decidido desarrollar esta idea en mi Trabajo de Fin de Grado,

Esta experiencia me ha permitido asegurar que la mediación no solo es una herramienta para resolver conflictos, sino que también es un proceso transformador que puede cambiar vidas. He visto cómo la mediación puede construir puentes entre personas que parecían estar muy lejos. Esta intervención ha desarrollado la comprensión y el respeto, esenciales para cualquier relación saludable.

También he sido consciente de que estas familias necesitan un apoyo emocional importante. El estrés y las emociones intensas asociadas con la crianza de niños en situaciones difíciles pueden ser enormes. La mediación proporciona un espacio seguro para expresar estas emociones y encontrar soluciones juntos.

Esta intervención también me ha enseñado el poder de la empatía. Entender las perspectivas y sentimientos de las familias involucradas ha sido crucial para facilitar mi

labor. La empatía no solo mejora la mediación, sino que también enriquece nuestra vida personal y profesional.

A nivel profesional he desarrollado habilidades valiosas como la escucha activa, la resolución de conflictos y la facilitación de diálogos difíciles. También me he dado cuenta de que muchas de las dificultades que enfrentan estas familias son el resultado de desigualdades estructurales que deben ser abordadas a nivel político y social.

En definitiva, este trabajo ha reafirmado mi creencia en la importancia de la mediación como una herramienta poderosa para resolver conflictos y construir relaciones más saludables y resilientes. La experiencia me ha demostrado que, a pesar de los desafíos; el entendimiento y la colaboración son posibles cuando se trabaja con empatía y compromiso.

Estoy agradecida por haber tenido la oportunidad de hacer las prácticas en la Asociación Para la Protección del Menor (APROME) y espero continuar aplicando estos aprendizajes en mi futura carrera profesional y en mi vida personal, por ello reivindico la necesidad de una mayor sensibilización y promoción de la mediación en el ámbito de la protección infantil. Las políticas públicas y los sistemas de bienestar infantil deben integrar de manera más efectiva la mediación como una práctica estándar en los casos de acogida, proporcionando los recursos y el apoyo necesarios para su desarrollo.

Y por último la metodología de aprendizaje- servicio ha permitido que estas familias se puedan convertir en mentoras de otras para explicarles, por experiencia propia, que la mejora en las relaciones entre familias de acogida y biológicas crea un entorno más estable y seguro para los niños, lo que favorece su desarrollo emocional y psicológico, además de su felicidad y tranquilidad.

8.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-Alonso, J (2023). Infancia y adolescencia en situación de riesgo y exclusión social.

<https://campusvirtual.uva.es/>

-Alonso, J (2023). Educación social en el ámbito familiar.

<https://campusvirtual.uva.es/>

-Asociación Española de Mediación. (ASEMED). (2010). Definición de mediación social.

-Asociación Española de Mediación (ASEMED). (2010). Definición de la mediación laboral.

- Calzada Collantes, E., Sacristán Barrio, M. L., & De la Torre Laso, J. (Eds.). (2011). La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar. Federación Nacional de Puntos de Encuentro (FEDEPE).

-Cloke, K. (2013). *The dance of opposites: Explorations in mediation, dialogue and conflict resolution systems design*. Goodmedia Press.

-Código Civil (1889). Art. 172.1. Desamparo.

-Comunidad Autónoma de Castilla y León. (2002, 25 de julio). Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León. Boletín Oficial del Estado, núm. 197, de 17 de agosto de 2002, pp. 28881-28912.

-Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (2010, 1 de enero). Investigación y evaluación ante situaciones de desprotección en la infancia. Junta de Castilla y León. (Guía 2)

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/Familia/es/Plantilla100DetalleFeed/1246988963464/Publicacion/1138974045537/Redaccion>

-Consejo General del Poder Judicial. (2019). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*.

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

-Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2002). Mediación Intercultural: Un recurso para el encuentro y la convivencia intercultural. En *Manual de Intervención Social Comunitaria Intercultural* (pp. 101-120). Málaga: Ediciones Aljibe

-España. Cortes de Castilla y León. (2006). Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*, 75, 16170-16180.

-España. (1996, 17 de enero). Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. *Boletín Oficial del Estado*, (15), 1056-1085.

- España. (2015, 29 de julio). Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. *Boletín Oficial del Estado*, (180), 8470-8505.

-Funes, S., & Moreno, J. (2008). Un poderoso recurso para mejorar la convivencia escolar: La mediación. *Padres y Maestros. Publicación de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales*, (313), 21-23.

- Junta de Castilla y León. (s.f.). Sistema de protección a la infancia y adopción. Recuperado de <https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/proteccion-infancia-adopcion/sistema-proteccion.html>
- Junta de Castilla y León. (2003, 13 de noviembre). Decreto 131/2003, de 13 de noviembre, por el que se regula la acción de protección de los menores de edad en situación de riesgo o de desamparo y los procedimientos para la adopción y ejecución de las medidas y actuaciones para llevarla a cabo. Boletín Oficial de Castilla y León, núm. 218, de 18 de noviembre de 2003, pp. 16170-16186.
- Junta de Castilla y León. (2017, 17 de enero). Resolución de 17 de enero de 2017 por la que se aprueba y da publicidad al Estatuto de los Acogedores Familiares en Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León*, (43), 11-18.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. (2021). Boletín Oficial del Estado, núm. 134, de 5 de junio de 2021, pp. 53907-54062.
- Lucas Mangas, S. (2021). Aprendizaje-servicio en la universidad: desarrollo de proyectos emprendedores socialmente responsables con la comunidad.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2021). Boletín de datos estadísticos de medidas de protección a la infancia y la adolescencia en el año 2020. Madrid.
- Sigmon, R. (1980). Learning service: A powerful tool for promoting comprehensive education while contributing to community well-being. *The Journal of Experiential Education*, 3(2), 2-6.
- Shapiro, D. (2016). *Negotiating the nonnegotiable: How to resolve your most emotionally charged conflicts*. Viking.

9.ANEXOS

9.1 Anexo I

Ejemplo de solicitud de petición de salas del Centro de Acción Social (CEAS).

Ayuntamiento de Valladolid

Plaza Mayor 1

47001 Valladolid

Me dirijo a ustedes para solicitar formalmente el uso de una de las salas de reuniones gestionadas por el **Centro de Acción Social (CEAS) de Delicias-Canterac, situado en el Paseo Juan Carlos I, número 20, de Valladolid.**

Nombre del solicitante:

Organización:

Propósito de uso: Realizar una mediación entre una familia biológica y otra de acogida.

Fechas solicitadas: 1 de enero del 2024 hasta el 1 de junio del 2024.

Duración: 6 meses

Número de asistentes: 5

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su respuesta. Pueden contactar conmigo a través de los datos de contacto proporcionados anteriormente para cualquier información adicional que puedan necesitar.

Sin otro particular, les saluda atentamente:

Fdo:

Valladolid a de de 2024

9.2 Anexo II

Ejemplo de entrevista con familia de acogida y familia biológica.

(Familia de acogida)

Buenos días, gracias por su tiempo. Soy _____ mediador de este proceso. Comenzaré realizando unas preguntas, si hay alguna cuestión que os incomode, me lo comunicáis y podéis no contestar, quiero que os sintáis con total libertad para expresaros.

Quisiera empezar preguntándoles sobre su experiencia con el niño desde que está bajo su cuidado.

Buenos días. Ha sido una experiencia muy enriquecedora y bonita, aunque con algunos desafíos, como es lógico; hemos cogido muchísimo cariño al niño y queremos buscar lo mejor para él.

Es muy importante que quieran buscar el beneficio del menor. ¿podrían describirme cómo ha sido el proceso de adaptación del menor a su hogar?

Al principio fue difícil, estaba muy confundido y triste, pero con el tiempo ha comenzado a adaptarse y mostrar más confianza y seguridad, está mucho más cariñoso y contento. Pero, también hay momentos que nos pregunta por sus padres y los echa de menos.

Poco a poco, es normal que el niño se sienta así. Me gustaría preguntaros sobre sus expectativas en el proceso de mediación.

Queremos asegurarnos de que el niño tenga una relación saludable con su familia biológica, ya que la echa de menos y quiere verla. Consideramos que es importante para su bienestar el contacto con su madre, por lo que intentaremos establecer visitas y comunicación con ella, pero siempre con límites y reglas establecidas.

¿Hay algo específico que les preocupe sobre la mediación o la situación actual?

Nos preocupa el impacto emocional en el niño si las cosas no se manejan bien. Queremos que cualquier transición o visita sea lo menos traumática posible para él y que se sienta cómodo y apoyado.

¿Hay algo más que les gustaría compartir y que podría ser útil en el proceso de mediación?

Solo queremos que el niño este bien y sea feliz. Estamos dispuestos a cooperar con la familia biológica para conseguir su felicidad.

Muchas gracias por vuestras respuestas y vuestra colaboración, nos vemos en la primera sesión de mediación.

(Familia biológica)

Buenos días, gracias por su tiempo. Soy _____ mediador de este proceso. Comenzaré realizando unas preguntas, si hay alguna cuestión que os incomode, me lo comunicáis y podéis no contestar, quiero que os sintáis con total libertad para expresaros. Me gustaría empezar sabiendo cómo estas

Bueno, este proceso está siendo muy difícil para mí, echo mucho de menos a mi hijo y quiero que vuelva a estar conmigo, pero sé que tengo que hacer las cosas bien, por eso he tomado la decisión de venir a esta mediación.

Es muy positivo que quieras colaborar. ¿Qué medidas estas tomando para intentar recuperar a tu hijo a parte de esta mediación?

Estoy yendo a terapia y realizando un Programa de Intervención Familiar.

¿Cómo te sientes acerca del proceso de mediación y cuáles son tus expectativas?

Quiero ver más a mi hijo y poder estar en contacto con la familia de acogida. Espero que la mediación me ayude a entender mejor como puedo colaborar con esta familia para conseguir lo más importante para mí, el bienestar de mi hijo

Es un meta fundamental. ¿Hay algo específico que te preocupe sobre el proceso o la situación actual?

Me preocupa que mi hijo se aleje de mí, quiero asegurarme de que sepa que le quiero mucho y que voy a ser un apoyo para él siempre.

Muchas gracias tus respuestas y tu colaboración, nos vemos en la primera sesión de mediación.

9.3 Anexo III

Ejemplo de acuerdo de premediación

D/D^a. _____, con DNI _____ y domicilio en _____ ,miembro de la familia de acogida /familia biológica.

D/D^a. _____, con DNI _____ y domicilio en _____ ,miembro de la familia de acogida /familia biológica.

Aceptan participar en el proceso de mediación, que se desarrollará conforme se explica a continuación:

OBJETIVOS Y REGLAS

1.- La MEDIACIÓN es un procedimiento voluntario de resolución de conflictos, en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador profesional, imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas. Dicho mediador les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

2.- Cuando las características del caso lo aconsejen y siempre a juicio del mediador, podrán actuar dos profesionales en CO-MEDIACIÓN.

3.- EL MEDIADOR dirigirá el proceso en su totalidad, correspondiéndole la facultad de decidir sobre el desarrollo formal de las sesiones.

4.- Las personas que participen en el proceso de mediación lo harán principalmente en SESIONES CONJUNTAS, comprometiéndose a acudir en las fechas fijadas, previa cita dada por el mediador. Si no pudieran acudir a las sesiones, avisarán previamente.

5.- Es objeto de la mediación facilitar la comunicación entre los participantes. Por tal motivo, serán respetuosos, EVITANDO LOS MALOS TONOS Y LOS MODOS INAPROPIADOS.

6.- La DURACIÓN MÁXIMA del proceso será de nueve sesiones y se procurará desarrollar durante seis meses.

7.- La mediación es un PROCESO VOLUNTARIO. En este sentido, se dará por terminado anticipadamente, si se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- ❖ Si se produce cualquier incumplimiento de reglas.
- ❖ Cuando uno de los participantes manifiesta su deseo de no continuar.
- ❖ Si el equipo de mediación considera oportuna su interrupción.

8.- Cuando cualquiera de los participantes se retire de la mediación, deberá PONERLO EN CONOCIMIENTO DEL MEDIADOR.

9.- Cada participante proporcionará toda la información necesaria para el proceso de mediación. Los datos aportados, tanto verbal como documentalmente, serán siempre de CARÁCTER CONFIDENCIAL.

10.- Si, al comenzar el proceso de mediación, los participantes estuvieran tramitando algún procedimiento judicial en el que se conozcan iguales o similares cuestiones a las vinculadas a la mediación, se comprometen a realizar cuantos actos sean necesarios para PARALIZAR O SUSPENDER LA VÍA LEGAL hasta que concluya el proceso de mediación.

11.- Los mediadores son NEUTRALES e IMPARCIALES. Por esta razón, las partes se abstendrán de solicitar el testimonio del equipo de mediación, en los posibles procesos judiciales que lleven a cabo. Al mismo tiempo, aceptan no pedir ningún tipo de informe valorativo de los intervinientes en el proceso de mediación.

Fdo:

Fdo:

Fdo: (Mediador)

En Valladolid ade..... de 2024

9.4. Anexo IV.

Ejemplo de acuerdo que establece los términos de confidencialidad y el consentimiento de las sesiones de mediación.

D/D^a. _____, con DNI _____, miembro de la familia de acogida /familia biológica suscribe el presente Acuerdo de Confidencialidad y de No Divulgación de Información en base a las siguientes **ESTIPULACIONES**:

D/D^a. _____, con DNI _____, mediador de este proceso, suscribe el presente Acuerdo de Confidencialidad y de No Divulgación de Información en base a las siguientes **ESTIPULACIONES**:

- **Confidencialidad:** La obligación de no divulgar información compartida durante las sesiones de mediación a terceros sin el consentimiento explícito de las partes involucradas.
- **Consentimiento informado:** La confirmación de que todas las partes comprenden plenamente los términos y condiciones del proceso de mediación y han acordado voluntariamente participar en el mismo.

Al firmar este documento, las partes reconocen que han leído, comprendido y aceptado los términos del acuerdo de confidencialidad y consentimiento informado.

Fdo:

Fdo: (Mediador)

En Valladolid ade..... de 2024

9.5 Anexo V

Ejemplo de contrato de mediación.

CONTRATO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Tras un proceso de mediación de seis meses entre la familia de origen formada por la progenitora (Nombre de la madre).....con DNI.....y domicilio en y el progenitor (Nombre del Padre).....con DNI y domicilio en y la familia de acogida compuesta por (nombre de uno de los miembros de la familia de acogida)..... con DNI y domicilio en y (nombre del otro miembro de acogida)..... con DNI y domicilio en comparecen para firmar un acuerdo en el que todas las actuaciones y decisiones pactadas están orientadas al bienestar e interés superior del menor (Nombre del menor)..... con DNI

Todo ello bajo la supervisión del mediador con DNI.....

Las personas comparecientes acuerdan las siguientes cuestiones:

1. Visitas

- Se realizará una visita mensual entre el menor, su familia de origen y su familia biológica.
- Se llevará a cabo el día 15 de cada mes de 18:00 a 20:00 horas en el Parque Ribera de Castilla situado en el barrio de la Rondilla. Si la climatología no lo permite se realizará en el centro cívico del mismo barrio.
- Si en alguna ocasión no se puede realizar la visita en la fecha establecida, las familias se comunicarán para concertar un nuevo día de encuentro.

2. Llamadas

- Se realizarán dos llamadas mensuales, los martes o los jueves a las 19:00 horas, si en alguna ocasión no se puede realizar la llamada en los días u horas establecidas, las familias se comunicarán para concertar un nuevo día de encuentro.

3. Coordinación

- Todas las decisiones relacionadas con el menor (actividades extraescolares, deportes, actividades lúdicas , excursiones, temas escolares, y asuntos médicos y de salud) se tomarán siempre considerando sus necesidades e intereses. Ambas familias llegarán a un acuerdo conjunto y coordinado, manteniendo una comunicación mensual mediante una llamada telefónica el primer lunes de cada mes para discutir estos temas y llegar a un consenso.

4. Actividades conjuntas

- En ocasiones especiales como el cumpleaños del menor y festividades como la Navidad, se podrán realizar actividades conjuntas fuera de las visitas regulares. En estas reuniones, la familia de origen se reunirá con la familia de acogida y el menor para pasar la tarde juntos, desde las 17:00 hasta las 20:00.

Las personas comparecientes deciden en este acto:

- ACEPTAR la propuesta
- NO ACEPTAR la propuesta por los siguientes motivos:

En _____, a ____ de _____ de 20____

Fdo: Familia biológica

Fdo, Familia de acogida

9.6 Anexo VI

Ejemplo de rúbrica de evaluación del proceso de mediación y de la mediadora.

CRITERIO	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 ADECUADO	1 INSUFICIENTE
Claridad de los Acuerdos Alcanzados	Los acuerdos son muy claros, específicos y detallados. No hay ambigüedades y todas las partes entienden perfectamente los términos.	Los acuerdos son claros y detallados, aunque podría haber algunas áreas menores de ambigüedad.	Los acuerdos son comprensibles, pero tienen algunas áreas ambiguas que podrían llevar a malentendidos.	Los acuerdos son confusos y vagos, con mucha ambigüedad y falta de detalle.
Cumplimiento de los Acuerdos	Todas las partes han cumplido completamente con los términos acordados de manera consistente y sin problemas.	La mayoría de los términos han sido cumplidos, con solo algunas pequeñas desviaciones o retrasos.	Los términos han sido cumplidos parcialmente, con varias desviaciones significativas.	Los términos no se han cumplido o se han ignorado en gran medida.
Impacto en el Bienestar del niño/a	El bienestar del niño/a ha mejorado significativamente y se siente seguro, feliz y bien adaptado.	El bienestar del niño/a ha mejorado de manera notable, aunque persisten algunos pequeños problemas.	El bienestar del niño/a ha mejorado marginalmente, con varios problemas aún presentes.	El bienestar del niño/a no ha mejorado o ha empeorado.
Satisfacción de la Familia Biológica	La familia biológica está completamente satisfecha con los resultados de la mediación y siente que sus preocupaciones fueron escuchadas y respetadas.	La familia biológica está generalmente satisfecha, con solo algunas pequeñas preocupaciones no resueltas.	La familia biológica tiene una satisfacción moderada, con varias preocupaciones no resueltas.	La familia biológica está insatisfecha con los resultados y siente que sus preocupaciones no fueron adecuadamente abordadas.
Satisfacción de la Familia de Acogida	La familia de acogida está completamente satisfecha con los resultados de la mediación y	La familia de acogida está generalmente satisfecha, con solo algunas	La familia de acogida tiene una satisfacción moderada, con varias	La familia de acogida está insatisfecha con los resultados y siente que sus preocupaciones no

Aprendizaje-servicio, proceso de mediación
“Caminando juntos”

	siente que sus preocupaciones fueron escuchadas y respetadas.	pequeñas preocupaciones no resueltas	preocupaciones no resueltas.	fueron adecuadamente abordadas.
Eficacia del Proceso de Mediación	El proceso de mediación fue extremadamente eficaz, con una comunicación abierta y respetuosa y un mediador que facilitó activamente la resolución de conflictos.	El proceso de mediación fue eficaz, aunque hubo algunos pequeños problemas en la comunicación o la facilitación.	El proceso de mediación fue parcialmente eficaz, con varios problemas en la comunicación o la facilitación.	El proceso de mediación fue ineficaz, con numerosos problemas en la comunicación y la facilitación.
Seguimiento y Apoyo Posterior	Se ha proporcionado un seguimiento y apoyo continuo excelente, ayudando a todas las partes a mantener y reforzar los acuerdos.	Se ha proporcionado un buen seguimiento y apoyo, aunque con algunas áreas que podrían mejorarse.	El seguimiento y apoyo han sido adecuados, pero con varias áreas significativas de mejora.	No se ha proporcionado un seguimiento y apoyo adecuado, lo que ha llevado a problemas en la implementación de los acuerdos.

9.7 Anexo VII

Ejemplo de cartel promocional.

The poster features a central illustration of a man, a woman, and a child sitting together and smiling. The man is on the left, the woman is on the right, and the child is in the middle. They are all looking at each other and smiling. The man is wearing a grey sweater and blue pants. The woman has long red hair and is wearing an orange top. The child has red hair with a bow and is wearing a white shirt and blue pants. There are small black checkmarks to the left of the illustration and a signature to the right. The background is light beige. The text is in bold, black, sans-serif font.

**Programa Mentor
“CAMINANDO JUNTOS”**

**PARA EL PROCESO DE MEDIACIÓN ENTRE
FAMILIAS DE ACOGIDA Y FAMILIAS
BIOLÓGICAS DE LOS Y LAS MENORES**

¡Conviértete en mentor y marca la diferencia en la vida de otras familias!

Ser mentor significa ser el guía de otras familias dentro del proceso de mediación

Ya has vivido el proceso de mediación y puedes ayudar a que otras familias lo vivan de forma positiva

¡SU EXPERIENCIA ES FUNDAMENTAL PARA APOYAR A OTRAS FAMILIAS!