

Percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar

Aida González Hernández y Alexis Hernández Ortiz

Grado en Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.

Universidad de La Laguna

Tutora Miriam Álvarez Lorenzo

Junio, 2022

Percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar

Resumen

El objetivo general del estudio constituye la percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar. De este modo, se han planteado unas metas específicas que abarcan conocer la visión acerca de la definición y características idóneas de esta técnica, además del perfil prototípico del conflicto, las principales barreras y consecuencias encontradas tras la implementación en la práctica del/la profesional. Para su alcance, se ha elaborado y ejecutado una entrevista estructurada de carácter cualitativo, a fin de conocer la percepción de ocho trabajadores/as sociales sobre esta herramienta.

El análisis de los datos recabados partió del enfoque de la Teoría Fundamentada. Los resultados mostraron que los/las trabajadores/as sociales definen la mediación familiar como una técnica para resolver conflictos, aunque se ha percibido una confusión sobre el uso de la misma. Respecto a las situaciones prototípicas estas tienen su origen en las relaciones interpersonales entre los miembros de una unidad familiar, así como los derivados por el funcionamiento y problemas en la dinámica familiar.

Además, los/las participantes reconocen resultados positivos, como la mejoría y fortalecimiento de las relaciones familiares y la consecución de los objetivos propuestos en un inicio. Por ello, la consideran fundamental en la práctica cotidiana para la resolución de conflictos familiares. Sin embargo, se han detectado una serie de impedimentos que dificultan su desempeño, vinculados con las deficiencias en la participación, implicación y diversidad en el colectivo de los/las usuarios/as.

El reconocimiento del papel de la mediación familiar en el Trabajo Social ha supuesto un desafío para los/las profesionales de esta disciplina, donde es

imprescindible contrarrestar el desconocimiento y poner en valor la importancia de la misma.

Palabras clave: Mediación familiar, técnica, Trabajo Social familiar, conflictos.

Abstract

The general aim of the study is the perception of social workers on family mediation. In this way, specific goals have been set, which include knowing the vision about the definition and ideal characteristics of this technique, as well as the prototypical profile of the conflict, the main barriers and consequences found after the implementation in the professional's practice. For its scope, a qualitative structured interview has been elaborated and executed, in order to know the perception of eight social workers about this tool.

The analyzing the data collected came from the approach of Grounded Theory. The results show that the social workers define family mediation as a technique for resolving conflicts, however, confusion about its use has been perceived. Regarding the prototypical situations, these have their origin in the interpersonal relationships between the members of a family unit, as well as those derived from the functioning and problems in the family dynamics.

In addition, the participants recognize positive results, like the improvement and strengthening of family relationships and the achievement of the objectives proposed at the beginning. For this reason, they consider it fundamental in daily practice for the resolution of family conflicts. However, a series of impediments have been detected that hinder its performance, linked to deficiencies in participation, involvement and diversity in the users' collective.

The recognition of the role of family mediation in Social Work has been a challenge for the professionals of this discipline, where it is essential to counteract the lack of knowledge and to value its importance.

Key Words: Family mediation, technique, Family Social Work, conflicts.

Índice

Introducción	6
Marco teórico	8
Objetivos generales y específicos	24
Método	25
Resultados	28
Discusión	60
Conclusiones	66
Referencias	68
Anexos	72

Introducción

La finalidad principal de este estudio constituye conocer la percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar. En consecuencia, se vuelve imperante generar una definición sobre esta técnica. La mediación familiar es un proceso cuyo principal fin es contribuir en la gestión de conflictos, partiendo del fomento de la capacidad resolutoria y autonomía de las dos o más partes implicadas miembros de la familia, siendo la voluntariedad y confidencialidad un aspecto transversal a la totalidad de la intervención (Rondón, 2012). Para ello, la figura del/la mediador/a, se sitúa como una fuente de apoyo para que los/las usuarios/as compartan sus puntos de vista, intereses y deseos en cuanto a la problemática, partiendo del tratamiento de las partes como seres iguales y cuyos derechos deben estar garantizados, para finalizar con la consecución de una serie de acuerdos que resuelvan el conflicto (Budeva, 2021).

Esta técnica se enfrenta actualmente a un aparente desconocimiento y poco reconocimiento, tanto por parte de los/las profesionales del Trabajo Social como de la población en general. En consecuencia, esto ha supuesto, a pesar del beneficio que conlleva para la gestión y control de conflictos, una desvalorización y poco desempeño en la práctica profesional. Este contexto ha motivado en gran parte la elección de esta temática, ya que, como futuros/as profesionales del Trabajo Social con gran interés en esta herramienta, consideramos esencial la defensa, promoción y visibilidad del ejercicio, valores y resultados de su aplicación en el ámbito de intervención con familias.

En cuanto a la estructuración de este documento, este se compone inicialmente por el marco teórico, dónde se incluyen aquellas aportaciones realizadas por otros/as

teóricos/as sobre los diferentes aspectos de interés. Posteriormente, se clarifican el objetivo general y específicos que guían la orientación de esta investigación. Además, a fin de plasmar las características del proceso de elaboración de este estudio, se desarrolla el apartado de metodología. Tras esto, se presentan la totalidad de resultados obtenidos, los cuales son analizados, interpretados y comparados con lo obtenido por otros estudios en el siguiente apartado de discusión. Finalmente, todo esto conlleva a la recopilación de aspectos más relevantes, los cuales son presentados en el apartado de conclusiones. Además, en los anexos 1 y 2 se presentan el formulario de consentimiento y la entrevista estructurada, respectivamente.

Marco teórico

El Trabajo Social con familias

El Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales siempre se ha encontrado estrechamente vinculado a los sistemas familiares en conflicto, ya que, dada su trayectoria histórica en la investigación y atención profesional, la familia ha sido y es considerada objeto de análisis e intervención en el abordaje de las problemáticas sociales, ligadas a la convivencia, autonomía, acceso de recursos e inclusión social. En este sentido, los/las profesionales están en continuo contacto con las crisis a las que se enfrentan las familias a lo largo de su ciclo vital, por lo que el estudio y comprensión de las causas y necesidades es primordial para mantener a la familia en un contexto de crecimiento, socialización y desarrollo personal (Fernández y De León, 2021).

Así mismo, el Trabajo Social familiar se focaliza en el apoyo de las dificultades y satisfacción de necesidades, reforzando las fortalezas y entrenando a las familias para el proceso de cambio. Igualmente, pretende asegurar estrategias de afrontamiento que permitan afianzar el efectivo funcionamiento familiar, de modo que las personas logren la autonomía y el mantenimiento de sus hábitos de la vida diaria (Segado, 2011).

Por tanto, este campo profesional está dirigido a la mejora de la calidad de vida de las familias, donde la participación activa y empoderamiento de los miembros es fundamental. Desde este proceso se busca el fomento de los elementos internos individuales y sociales que engloban a la familia, en la que los/las trabajadores/as sociales acompañan en el fortalecimiento de las habilidades y potencialidades, el apoyo en el desarrollo de las funciones parentales, la promoción de la inclusión y de las redes sociales, e incluso, en la atención psicosocial desde una visión interdisciplinar, donde el

trabajo y coordinación con instituciones es vital para el enriquecimiento de la intervención profesional (Fernández y De León, 2021).

Ante el trabajo con familias y la complejidad de sus problemáticas, el Trabajo Social, cómo doctrina profesional, dispone de cierta metodología que contribuye a la mejora del bienestar y la calidad de vida de sus miembros. Dicha metodología se sustenta en unos pilares teóricos fundamentales para la profesión, cuya aplicabilidad es transversal al ejercicio general de la profesión: los modelos de intervención. Según Viscarret (2007) los modelos de intervención son una construcción simplificada de la realidad, que al surgir de la teoría y al poder ser constatada en la práctica, sirve como guía para el desempeño de una práctica profesional coherente, uniforme y eficaz. Los modelos son prueba irrefutable de que nuestra profesión genera un impacto, es decir, valida y dignifica el trabajo realizado. En base a lo anterior, de estos diversos modelos emanan técnicas y herramientas específicas.

Concretamente en el ámbito de intervención familiar, nos encontramos con ciertos modelos que tienen en cuenta las características del factor familia y sus variables. Entre ellos se destaca el modelo sistémico, ampliamente utilizado en el Trabajo Social con familias. Este modelo, según Fernández y León (2019) fundamenta sus bases en el concepto y la teoría de los sistemas, así como las teorías biológicas. Estas concepciones teóricas confluyen en la creencia de que cada persona está integrada en un sistema interdependiente, donde los cambios experimentados en una parte repercuten en las demás. Concretamente, este modelo hace referencia exclusiva a los sistemas familiares, las cuales se pueden subdividir en:

- Subsistema conyugal/parental: Conformado por la pareja inicial que conforma la familia y sus interacciones.

- Subsistema fraternal: Compuesto por los hermanos/as y sus interacciones, hijos/as de la pareja inicial.

- Subsistema paternofilial: En este conjunto de interacciones se contemplan aquellas establecidas entre la pareja inicial y sus hijos/as.

Por consecuencia, el modelo sistémico, basa su intervención en conocer la unidad familiar y posteriormente, si es conveniente, intervenir en la misma, puesto que tomar en cuenta a este sistema es considerado como necesario para la solución y prevención de las problemáticas (Fernández y León, 2019).

Sin perjuicio de lo anterior, según Viscarret (2014), algunos autores complementan el modelo anterior con una perspectiva basada en las teorías ecológicas, generando un nuevo modelo conocido como el modelo sistémico ecológico. Este modelo plantea una apertura en cuanto a la concepción de las variables que influyen en la vida de las personas, y, por ende, en las problemáticas de las familias. Concretamente, establece el acento en la relación entre el binomio de persona y medio ambiente.

Por otro lado, como elemento que origina la consecuente intervención del proceso de mediación, se sitúa el problema. Desde el ámbito teórico, y como consecuencia de la necesidad que plantea la intervención con personas, surge el Modelo centrado en la resolución de problemas. Según Du Ranquet (1996), este modelo parte de una concepción inicial que contempla principalmente a la persona y su problema. Su base teórica se fundamenta en la teoría psicológica del yo, que ofrecen Erikson y White, así como, de manera más secundaria, a la teoría del rol y de sistemas. La ideología de este modelo reconoce el problema como aquella dificultad sentida, percibida y presentada por la propia persona usuaria, además no culpabiliza a la persona en cuanto a la no consecución autónoma de la resolución del problema, puesto que, se entiende que

la persona requiere de una ayuda para continuar su desarrollo. Es decir, partiendo de la existencia de un problema, se plantean unas líneas de acción que guiarán la intervención, a fin de alcanzar la resolución del problema.

La mediación en Trabajo Social

Ante las diversas problemáticas que se generan entre personas, existe una alternativa de intervención clave para el tratamiento y resolución de las mismas: la mediación social. Según Folguer y Taylor (1996) cómo se citó en Consejo General de Trabajo Social (s. f.) esta actividad, debido a su implementación por parte de diversas disciplinas, y, por ende; con objetivos y filosofías propias de cada oficio, la construcción de un concepto de mediación social genérico se dificulta. Sin perjuicio de lo anterior, la mediación social se sitúa como aquel proceso en el cual, dos o más partes enfrentadas, reciben la asistencia de una persona o personas neutrales, que pretende guiar a los participantes en la búsqueda de soluciones que satisfagan, en la medida de lo posible, a todas las partes. Generando la propia intervención, un espacio en el que se aísla el problema, a fin de generar un lugar seguro para la toma de decisiones.

Más concretamente, según el Munuera (2012), desde el ámbito del Trabajo Social, históricamente las situaciones objeto de intervención profesional, han propiciado el acercamiento a situaciones que se pueden considerar como “mediables” y cuya intervención social para afrontarlas, entrañaba, en cierta medida, relación con las características y procesos de la mediación social. Generando una coincidencia entre los enfoques de la mediación y aquellas acciones desde el Trabajo Social en favor de la justicia social y el reconocimiento de los derechos de las personas desfavorecidas, cómo

pueden ser la histórica creación del Hull-House, por parte de Laura Jane Addams y Ellen Starr.

Posteriormente, esta trayectoria de la disciplina deriva en que, según el Consejo General de Trabajo Social (s. f.), profesionales como Lisa Parkinson, en 1970, entre otros/as profesionales, se interesen en la implementación explícita de esta herramienta de intervención en su desempeño profesional. Por otro lado, a nivel nacional, surgen otros elementos pioneros en cuanto al acercamiento paulatino entre el Trabajo Social y la mediación social. Concretamente, según Munuera (2012), la trabajadora social Ana Ruiz Ceborio crea el primer servicio de mediación familiar en España, denominado “Servicio de Mediación a la Familia”. En consecuencia, a lo largo de los años ese acercamiento entre el Trabajo Social y la mediación se desarrolla e implementa de forma más expresa, en aquellos procesos de intervención que lo requieren. Cabe destacar que, desde esta disciplina, a diferencia de otros perfiles profesionales que la ejercen, el desarrollo de la intervención con mediación social se centra en aspectos como la independencia, la resolución de conflictos autónomamente y la necesidad de cambio.

Por todo ello, aunque la relación directa más explícita se produce en los años anteriormente comentados, lo expuesto prueba que, la función de mediación se ha ido desarrollando a lo largo de la historia de la disciplina (Berasaluze y Olalde, 2004, como se citó en Consejo General de Trabajo Social, s. f.), siendo la visión de lo social, el aspecto diferencial y principal en la búsqueda de solución de conflictos (Rondón, 2012, como se citó en Consejo General de Trabajo Social, s. f.).

Este proceso histórico propicia que la Federación Internacional de trabajadores sociales afirma que “los/las trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se

establece la mediación como un método efectivo para la práctica social” (FITS, 2000, como se citó en el Consejo General de Trabajo Social, s. f.). Además, el artículo 40 del Código Deontológico del Trabajo Social, dispone de libertad a los profesionales para adquirir aquellos medios y técnicas que mejoren las intervenciones a realizar. Además, formula explícitamente a la mediación como una función más de la disciplina (Consejo General de Trabajo Social, 2012).

La mediación social, por tanto, se puede ejercer desde diversos recursos, llegando a ser una herramienta que se ejecuta según los objetivos y dinámicas de los implicados/as, origen y características del conflicto, entre otras variables. Por ende, se vuelve relevante incidir en cual es la frecuencia que ostenta este proceso, en el conjunto de intervenciones desde el Trabajo Social. Según un estudio sobre el desempeño de la mediación social en los/las trabajadores/as sociales de la Región de Murcia, España (Tristante, 2016), un 72,09% de los participantes afirman mediar siempre, casi siempre o algunas veces. Lo cual puede llegar a indicar una clara prevalencia del uso de esta técnica.

Por otro lado, cabe destacar que, aquellas situaciones específicas que generan el acercamiento entre esta disciplina y la mediación social son las problemáticas familiares, y principalmente los procesos de divorcio. Generando este hecho, la necesidad de ejercer la mediación familiar desde el ámbito del Trabajo Social.

Mediación familiar y Trabajo Social

La mediación familiar es entendida como un proceso voluntario y de carácter confidencial, que trata de gestionar los conflictos mediante la promoción de la capacidad resolutoria y autonomía de los miembros en conflicto de la familia (Rondón, 2012). Esta intervención busca generar un apoyo para que las partes enfrentadas

expresen sus perspectivas y deseos en cuanto al conflicto, partiendo del tratamiento de los/las usuarios/os como seres iguales y cuyos derechos deben estar garantizados, para finalizar con la consecución de una serie de acuerdos que resuelvan la situación problema (Budeva, 2021). Por ende, la mediación familiar simboliza un eje transversal de los distintos ámbitos del ejercicio de la mediación, donde este componente de la familia es visto como un sistema en el que se desarrollan las interacciones y proceso evolutivos, que pueden dar lugar a las diferentes crisis que requieren de atención y resolución (Rodríguez, Martínez y García, 2016).

Cabe destacar que, la propia intervención, debido a sus características intrínsecas, genera, por parte de los/las implicados/as, una expresión de interés contrapuestos. Estas variantes deben de ser guiadas por el/la mediador/a, generando o restableciendo patrones constructivos de comunicación y negociación, a fin de que las partes empaticen con sus contrarios/as, partiendo del protagonismo de los/las usuarios en el proceso. Además, en el caso de la existencia de menores que puedan verse afectados por las problemáticas que se presenten en la mediación, se tomará como elemento transversal al conjunto de la intervención el interés superior del menor (Rondón, 2012). Por otra parte, algunos autores como Flynn (2005), destacan la importancia de que, la figura del mediador/a tenga en cuenta la posible existencia de desigualdad de poderes entre los usuarios, debiendo de disminuir de manera indirecta esta situación, mediante el desarrollo de un proceso de empoderamiento en todas las partes implicadas.

En cuanto a los conflictos objeto de intervención en mediación familiar, existen diversas concepciones en lo que a este aspecto se refiere, puesto que, en España, la legislación en cuanto a mediación familiar compete a las comunidades autónomas. Por

ello, y tomando como referencia la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar (BOE, 2003), se entienden como objeto de intervención en mediación familiar:

Cualquier conflicto familiar y que verse sobre materias respecto de las cuales el ordenamiento jurídico vigente en cada momento reconozca a los interesados la libre disponibilidad, o, en su caso, la posibilidad de ser homologados judicialmente; entendiéndose por conflicto familiar aquel que surja entre cónyuges, parejas de hecho (estables o no), entre padres e hijos, entre hijos, o los que surjan entre personas adoptadas y sus familias biológicas o adoptivas.

Con carácter preferencial deberá estar dirigida a aquellos conflictos derivados del ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, régimen de visita y relación de padres con menores y de éstos entre sí, los relativos a pensiones, al uso de domicilio familiar, a la disolución de bienes gananciales o en copropiedad, así como en general aquellos otros que se deriven o sean consecuencia de relaciones paternofiliales.

Cabe destacar que, aunque la legislación mencionada expresa una generalidad en cuanto a aquellas situaciones conflicto del entorno familiar que pueden llegar a ser mediables, se vuelve relevante destacar ciertas excepciones debido a la naturaleza y complejidad de algunas tipologías de conflicto. Este es el caso de situaciones de violencia doméstica o de género, donde, aunque el conflicto surge dentro del entorno familiar mencionado en la ley, existen características en este tipo de problemáticas que impiden la correcta ejecución de un proceso de mediación familiar (Budeva, 2021).

Así mismo, la mediación desde el Trabajo Social ha sido clave en el abordaje de litigios familiares, especialmente en aquellos derivados por situaciones de ruptura de

parejas o problemas conyugales. Sin embargo, la amplitud en el ámbito de la familia, así como la presencia de lazos emocionales y afectivos entre los miembros, ha dado lugar a una variabilidad de conflictos en la misma, ya sea en la pareja, progenitores/as o tutores/as e hijos/as, hermanos/as, otros miembros/as de la familia extensa, entre otros (Hinojal, 2005).

En cuanto al perfil prototípico del conflicto objeto de intervención en Trabajo Social, algunos autores destacan las problemáticas más prevalentes. Según Saavedra (2019), desde el Trabajo Social podemos destacar como problemáticas frecuentes en la mediación familiar, aquellas vinculadas con las medidas de protección del menor, como es el ejercicio de la patria potestad, custodia compartida u acciones para la determinación de la filiación. De igual modo, es importante hacer alusión a los conflictos ligados con el uso de la vivienda familiar, pensiones alimenticias, herencias y derivados por aspectos patrimoniales en materia de divorcio. Además, según esta misma autora, debemos señalar los conflictos de carácter intergeneracional, referentes al cuidado de familiares, gestión de bienes comunes, convivencia, etc.

Tristante (2016) investigó acerca de la mediación sociofamiliar realizada desde el Trabajo Social de la región de Murcia. El estudio estaba focalizado en identificar los tipos de conflictos mediados por los/las trabajadores/as sociales. La investigación reflejó que un 89,2 % de participantes emplean mediación familiar en los conflictos intrafamiliares; 83,8 % en conflictos extrafamiliares; y un 78,4 % coinciden en los relacionados con la familia extensa y salud y/o dependencia. De igual manera, algunos/as trabajadores/as sociales afirman el uso de la mediación familiar en conflictos en el desempeño de las funciones parentales, controversias respecto a las relaciones entre progenitores/as e hijos/as, e incluso asociadas a la gestión en el cuidado y atención de las personas mayores.

Por otra parte, una investigación centrada en el análisis de los casos en materia familiar presentados en el Centro Estatal de Justicia Alternativa (CEJAS) del Poder Judicial del Estado de Durango en el año 2015, reflejaba la importancia del papel del Trabajo Social en la identificación y elaboración de líneas de actuación para la resolución de conflictos. De este modo, este estudio descriptivo mostraba las condiciones generales del CEJAS respecto a los procesos de mediación familiar, así como la tipología de demandas y características de los casos que acudieron al mismo (Rodríguez et al., 2016).

El equipo de investigación recabó la frecuencia respecto al tipo de asuntos en materia familiar y comprobó que el 31,9% correspondía a demandas por conflictos asociados a la pensión alimenticia junto a la convivencia, el 27,5% pertenece a los asuntos derivados por pensiones genéricas, un 22,2% a disputas vinculadas por situaciones de divorcios y un 9,9% a los relacionados con pensión alimenticia y situaciones de divorcio (Rodríguez et al., 2016).

En cuanto a los resultados y las limitaciones de la intervención, el trabajo con familias en la resolución de conflictos ha supuesto un desafío para muchos/as trabajadores/as sociales, donde la realidad actual y cambiante da lugar a múltiples connotaciones que dificultan el entendimiento del sistema familiar. Por este motivo, a pesar de la responsabilidad del/la profesional en el alcance del adecuado ejercicio de la mediación, existen unas limitaciones que obstaculizan la atención inmediata y eficaz del conflicto objeto de intervención (Moreno, 2015).

A continuación, se presentan algunas de las dificultades más recurrentes que comprometen el efectivo proceso de la mediación familiar:

1. Singularidad familiar: A raíz de la práctica profesional, los/las trabajadores/as sociales han percibido que cada familia presenta una identidad propia que la diferencia del resto, pues cada una adquiere formas de organización y constitución a través de las acciones, lenguaje, emociones, etc. En este sentido, las variables, contextos y elementos inmersos en las familias dan lugar a cierta particularidad y complejidad en la adaptación de cada intervención profesional (Moreno, 2015). Por lo tanto, la noción dinámica de las familias, junto a sus características y peculiaridades, pueden dar lugar al surgimiento de dificultades en el trabajo del mediador/a social. De igual modo, se puede añadir la importancia de las limitaciones asociadas a las culturas y costumbres que caracterizan a cada familia, lo cual puede suponer un reto para la toma de decisiones y el alcance de un acuerdo. La influencia de este aspecto es muy usual en la mediación familiar y puede ocasionar tensión entre las distintas partes del conflicto, puesto que las creencias culturales aparecen como una barrera que afecta a los sistemas familiares, religiosos y legales (Nordien-Lagardien et al., 2021). Por esta razón, las ideologías y tradiciones de las familias hacen que los/las usuarios/as esperen diferentes resultados en el proceso de la mediación, dando lugar a controversias y desafíos con respecto a los distintos intereses.

2. Derivadas de la demanda y escasez de personal: La labor de los/las trabajadores/as sociales muchas veces se ve colapsada, donde la falta de tiempo, la carga de trabajo, el aumento de demandas, etc., comprometen el procedimiento de la intervención y el logro de una efectiva mediación. En consecuencia, estas limitaciones funcionales, temporales y personales hacen que los/las profesionales recurran a la derivación, especialmente en aquellos casos que requieran una mayor especialización (Tristante, 2016). Por ello, las condiciones laborales de cada recurso, la sobrecarga y el exceso en la atención de casos, pueden ser factores muy importantes que obstaculizan el trabajo del/la profesional y el

manejo de las crisis y problemáticas que se presenten. Norutė y Garšvė (2021) aseguran que la carencia de mediadores/as supone uno de los grandes inconvenientes en el ejercicio de esta herramienta, en la que la ausencia de recursos humanos genera numerosos desafíos para la eficacia de la intervención. Así pues, la colaboración con otros/as profesionales y la ayuda multidireccional es vital para conseguir la calidad y enriquecimiento del proceso, donde cada mediador/a pueda proporcionar sus conocimientos y alcanzar mejores resultados.

3. Formación académica insuficiente: Las dificultades asociadas a la formación en el empleo de esta herramienta y la necesidad de la adquisición de conocimientos específicos en mediación familiar. Así mismo, dada la ausencia de una preparación conceptual y metodológica, es común que los/las trabajadores/as sociales tiendan a mediar desde la intuición. Por este motivo, consideran que solo la disposición del título del grado en Trabajo Social resulta insuficiente y es fundamental aprender habilidades y estrategias desde la propia experiencia (Moreno, 2015). De este modo, es común que las carencias formativas y la necesidad de nuevos aprendizajes aparezcan como una de las limitaciones más importantes en la mediación familiar. Igualmente, la falta de capacitación y de aptitudes que favorecen el ejercicio de la mediación ha ocasionado una amenaza para los/las profesionales y se han enfrentado a diversos obstáculos que han dificultado este proceso. Algunos/as trabajadores/as sociales han percibido que no se encuentran adecuadamente equipados para atender cualquier demanda y creen que es fundamental actualizarse y seguir formándose. Por lo tanto, para lidiar con aquellos casos más concretos y complejos es esencial el entrenamiento de la mediación y la obtención de capacidades que faciliten el desempeño de esta herramienta (Nordien-Lagardien et al., 2021).

4. Inseguridad profesional: Cabe destacar que existen algunas problemáticas asociadas a la ausencia de autoconfianza y seguridad en la práctica profesional, muchos/as trabajadores/as sociales manifiestan complejos y falta de preparación en la atención de cuestiones de emergencia y urgencia social. Además, aseguran no ser conscientes del propio desempeño de la mediación, lo cual perjudica la eficacia de la intervención (Tristante, 2016). De esta manera, las condiciones personales y psicológicas de los/las mediadores/as familiares son clave para el empleo de esta técnica, en la que el requerimiento de la capacitación es fundamental para el manejo de la práctica profesional.

5. Estado emocional de las distintas partes: Existen algunos factores vinculados con la separación de pareja que pueden actuar como una barrera en la eficacia de la intervención, donde la historia de la relación, las emociones no resueltas tras la ruptura y el funcionamiento de la situación actual son un posible impedimento para la consecución de una correcta comunicación. Este aspecto resulta complejo y puede impactar de forma negativa en el proceso, en la que la aparición de diferentes sentimientos, como pueden ser la ira, el dolor, miedo, enfado, etc., acarrear y generan el incremento de conflictos en la mediación familiar (Nordien-Lagardien et al., 2021). Por esta razón, los/las mediadores/as deben lidiar con asuntos de pareja que comprometen la intervención, ya que, a raíz de la separación, las disputas y debates en relación a las necesidades e intereses de las partes pueden derivar graves problemas en la mediación.

6. Falta de información: Por último, Norutė y Garšvė (2021) detectaron una barrera vinculada con la escasez de información acerca del procedimiento de la mediación familiar, donde el ejercicio de esta técnica muchas veces se ve obstaculizado por la falta de familiaridad y la ausencia de conocimiento en la sociedad. Este hecho dificulta la

labor de los/las profesionales, en la que es necesario un mayor reconocimiento de los/las mediadores/as y de los beneficios que conlleva el uso de esta herramienta.

Percepción de las/las profesionales acerca de la mediación familiar

Para aproximarnos a la realidad de la mediación familiar desde el Trabajo Social, es fundamental hacer hincapié en la experiencia de los/las trabajadores/as sociales y comprender su visión acerca de la función mediadora realizada en la intervención.

Siguiendo este planteamiento, un estudio de la Región de Murcia muestra la percepción de unos/as profesionales del Trabajo Social acerca de su papel en la mediación familiar, donde es relevante destacar que un 72,1% la consideran como herramienta técnica dentro de su práctica profesional. De igual manera, resulta importante mencionar algunas ideas sobre su concepto, en la que destacan la mediación como un proceso voluntario y confidencial basado en la gestión positiva, prevención y mejora de los litigios familiares (Tristante, 2016).

Cabe destacar que los/las mediadores/as familiares atribuyen gran relevancia al papel de la mediación en la resolución y abordaje de los conflictos, ya que el 56,8% de los/las entrevistados/as están muy de acuerdo en el empleo de la mediación como recurso y/o estrategia de intervención. Además, es de vital importancia señalar que más del 60% sostienen estar muy de acuerdo o bastante de acuerdo con mediar en las diferentes problemáticas familiares que se presenten desde el Trabajo Social (Tristante, 2016). Por este motivo, se puede observar que los/las profesionales de esta disciplina perciben que esta herramienta ocupa un lugar muy importante en el manejo de las distintas crisis y la atención de los casos que tengan lugar en la intervención profesional.

No obstante, la eficacia del proceso de mediación depende en gran medida de una serie de factores, entre ellos destaca la relevancia de una inmediata actuación, donde resulta positivo que los/las usuarios/as presenten la demanda tras la detección de las dificultades y la complejidad de sus adversidades. En este caso, la atención a tiempo y la puesta en práctica del plan de acción ideado en un inicio, pueden favorecer la intervención y conducir a buenos resultados. De igual manera, el logro de una eficaz mediación se encuentra especialmente sujeto a la comunicación y su evolución a lo largo del proceso, en la que el diálogo puede facilitar la toma de decisiones y salvaguardar la relación positiva entre las distintas partes (Norutė y Garšvė, 2021).

En lo referente a los principios y habilidades para el Trabajo Social y la mediación, podemos añadir la similitud en la importancia de ambos, en la que los datos revelan que los/las trabajadores/as sociales consideran especialmente significativos los principios de la neutralidad e imparcialidad, confidencialidad, comunicación, creencia y voluntariedad (Tristante, 2016). En este sentido, los/las usuarios/as reconocen la validación y el reconocimiento a lo largo del proceso, en el que es imprescindible que se sientan escuchados y sean los protagonistas de su propio cambio. Por ello, la mediación es una oportunidad para expresar los sentimientos, puntos de vista y preocupaciones de las distintas partes, donde ambas sientan el mismo valor y puedan manifestar abiertamente sus opiniones (Nordien-Lagardien et al., 2021).

Desde otra perspectiva, Rondón (s.f.) analizó la percepción de los/las mediadores/as familiares del Trabajo Social acerca de las competencias profesionales adecuadas al ejercicio en la resolución de litigios. Cabe destacar que dentro de las capacidades básicas los/las mediadores/as consideran fundamentales el manejo de conflictos, la asertividad, la capacidad de análisis y las habilidades para las relaciones

interpersonales. Además, otros autores hacen mención de la necesidad de la empatía, donde los/las trabajadores/as sociales sean capaces de mostrar una actitud sin prejuicios, en la que favorezcan la comprensión y apoyo de las partes ((Nordien-Lagardien et al., 2021).

También, otro de los resultados más importantes corresponde a las principales competencias específicas dentro de la mediación familiar, ya que los/las profesionales creen que es esencial la consecución del equilibrio entre las distintas partes, la búsqueda de futuras soluciones, etc. Por tanto, existen algunas habilidades sociales que se deben tener presente a la hora de mediar, donde es fundamental priorizar la escucha activa, negociación, confianza, identificación y evaluación de conflictos, necesidades e intereses (Rondón, s.f). De esta forma, es conveniente otorgar una atmósfera de seguridad, en la que el/la usuario se sienta cómodo, comprendido y totalmente escuchado (Norutė y Garšvė, 2021).

Por último, si nos centramos en el aspecto de la formación, Tristante (2016) comprobó que la mayoría de las personas aportan gran valor a la experiencia y formación, creen que ambas son necesarias y deben ir de la mano para mediar desde esta doctrina. Por esta razón, este factor resulta significativo y es esencial que los/las profesionales tengan conocimiento y habilidades específicas en el uso y empleo de esta herramienta. En consecuencia, debemos señalar la valoración referente a la derivación, en la que la mayoría de los/as profesionales afirman que la mediación es una función más del Trabajo Social, mientras que otros consideran necesario el requerimiento de servicios especializados en mediación y la derivación en casos específicos que precisan de otro tipo de atención.

Objetivos generales y específicos

General:

Conocer la percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar

Específicos:

- Conocer la percepción que tienen los y las profesionales del Trabajo Social sobre la definición de la mediación familiar
- Descubrir la percepción sobre las características idóneas de el/la profesional del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación familiar
- Indagar en la percepción sobre el perfil prototípico del conflicto objeto de intervención
- Detectar las limitaciones encontradas en su práctica profesional durante la mediación familiar
- Identificar las consecuencias del uso de esta herramienta en su experiencia profesional

Método

Participantes

En la presente investigación han participado un total de ocho profesionales del Trabajo Social con experiencia en mediación familiar. Concretamente la muestra se conforma por siete mujeres, un 87,5% de la muestra, frente a un hombre, es decir el 12,5% de la muestra.

En lo referente a la edad media de los/las participantes esta es de 36,9 años, con una desviación típica de 10,4. Además, la media del año de titulación en el grado de Trabajo Social se sitúa en 2007,4, con una desviación típica de 11,1. Cabe destacar que se presenta una experiencia laboral media en el ámbito de familias de 9,4 años, con una desviación típica de 10,6. También, se ha indagado en el tiempo que llevan ejerciendo en el servicio donde se encuentran actualmente trabajando, suponiendo este una media de 98,5 meses (8,2 años), con una desviación típica de 133,8. En cuanto a la formación en mediación social, la muestra refleja que un 50% ha cursado estudios específicos en esta temática, donde un 72,5% son estudios de máster y un 37,5% cursos. El porcentaje restante en cuanto a este aspecto corresponde a los/las profesionales sin formación especializada en mediación social.

Instrumentos

Para la elaboración de esta investigación se ha empleado como instrumento una entrevista estructurada de carácter cualitativo *ad hoc* (véase Anexo 2), creada específicamente para conocer la percepción de los/las trabajadores/as sociales en cuanto a la mediación familiar. Para indagar en los objetivos planteados, se ha desarrollado un

conjunto de preguntas de forma ajustada a cada uno de ellos y tomando como referencia el instrumento de una investigación que ha abarcado esta misma temática (Prieto, 2017).

Procedimiento

Paralelamente a la elaboración del instrumento se comenzó con la búsqueda de los/las participantes para la muestra, donde contactamos con cada uno/a de ellos/as para concretar las entrevistas, tanto mediante modalidad online como presencial, concretamente se inician el día 6 de abril de 2022 y finalizan el 16 de mayo de 2022.

De igual manera, previo a la realización de estas entrevistas, se ha dispuesto a los/las participantes de un modelo de consentimiento a fin de clarificar los objetivos y condiciones de la participación del presente estudio (véase en Anexo 1). Durante la ejecución de las entrevistas, a fin de conservar de manera íntegra toda la información dispuesta por los/las profesionales, se realizó una grabación de audio.

Diseño

En lo referente al enfoque de esta investigación, este es de corte fundamentalmente cualitativo. Cabe destacar que, teniendo en cuenta el grado de experimentación, este es de tipo pre-experimental, pues las variables no han sido manipuladas ni alteradas. Además, basándonos en la tipología de los objetivos, el diseño de estudio es exploratorio y descriptivo, y la información obtenida proviene de fuentes primarias, recopilada directamente de los participantes. En cuanto a la variable tiempo, nuestra investigación es transversal, pues esta ha sido realizada en un momento específico. Respecto a la amplitud del estudio, este es micro, ya que se analizan pocas variables y se trabaja con un número reducido de participantes.

Posteriormente, y tomando como referencia las grabaciones de las entrevistas, se transcribió los datos recabados. Debido a su característica cualitativa y al escaso número

de participantes, se ha optado por un análisis estadístico y descriptivo manual, generando así los resultados del presente estudio. Estos se han analizado mediante la implementación de un enfoque centrado en la comprensión profunda de los escenarios o personas que se estudian, tomando como referencia el método de la Teoría Fundamentada (Restrepo-Ochoa, 2013).

Por último, en cuanto a la finalidad del estudio, esta es básica, ya que se trata de conocer la percepción de los/las trabajadores/as sociales en cuanto a la mediación familiar, pues nos encontramos ante un campo relativamente nuevo para la investigación social.

Resultados

En el presente apartado se exponen las categorías de respuestas suscitadas del conjunto de aportaciones de los/las participantes en este estudio. La presentación de las mismas se realiza mediante diferentes tablas que recogen la prevalencia de cada agrupación de respuestas, ordenadas según los objetivos específicos a indagar en esta investigación. Además, se especificarán ejemplos concretos, dispuestos por los/las participantes, vinculados a cada una de las categorías.

Objetivo específico 1: Conocer la percepción que tienen los y las profesionales del Trabajo Social al sobre la definición de la mediación familiar.

Respecto a la primera pregunta ¿Cómo definiría la mediación familiar? se extraen cuatro categorías, las cuales se presentan por orden de prevalencia, como se puede observar en la Tabla 1.

En primer lugar, nos encontramos con la categoría *como técnica*, esta incluye la definición de la mediación familiar como herramienta, técnica, instrumento e intervención profesional:

Es una herramienta para conseguir que la dinámica familiar funcione, es una herramienta que tenemos los profesionales. Participante 5 (P5)

En cuanto a *como forma de llegar a un acuerdo*, esta abarca la concepción de la mediación familiar como un medio para que las partes implicadas alcancen un acuerdo, donde ellos/as mismos/as deberán ser los/las protagonistas del cambio:

Llegar a un acuerdo en el que las dos partes estén conformes y que lleguen por sus propios medios. P4

Por otro lado, referente a la percepción de *cómo proceso para la resolución de conflictos*, definición que relaciona de manera intrínseca la figura del/la profesional como apoyo y guía para este proceso:

Hay un conflicto y nosotros seguimos como apoyo y guía entre ambas partes para llegar a un acuerdo común. P1

Por último, la categoría *condiciones elementales referentes a los/as usuarios/as* pretende contemplar la consecución del acuerdo, pero haciendo énfasis en aspectos como la voluntariedad y el bienestar superior del menor en cuanto a los/las usuarios/as:

Bueno se intenta llegar a un acuerdo, siempre garantizando la seguridad y bienestar del menor, siempre, siempre, siempre, es importantísimo, siempre hay que mirar por el menor y no por los adultos. Bueno tiene que ser siempre voluntaria, nunca puede ser obligado, eso sí lo recalco. P3

Tabla 1:

¿Cómo definiría la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Como técnica	9
Como forma de llegar a un acuerdo	9
Como proceso para la resolución de conflictos	7
Condiciones elementales referentes a los/as usuarios/as	3

En cuanto a la pregunta ¿Conocen la mediación familiar? nos encontramos con las siguientes tres categorías, como se puede observar en la Tabla 2.

En primer lugar, referente a la *confusión profesional en cuanto al concepto*, categoría que contempla la falta de una concepción clara y concisa de cómo ejercer la mediación de manera correcta:

Entonces hablamos de mediación, pero no tenemos clara, me incluyo, como se debería ejercer la mediación de manera correcta. P1

Por otro lado, nos encontramos con la categoría *desconocimiento*, es decir, la presencia de desconocimiento y falta de familiaridad en lo que respecta a la amplitud del concepto:

Poco se habla de mediación familiar entre los compañeros, muy poco. P8

A diferencia de ello, en lo que respecta a la categoría *conocimiento*, algunos/as afirman conocer la técnica y su desempeño durante la práctica profesional, encontrándonos con aportaciones como la siguiente:

Sí, de igual manera la utilizamos. P7

Tabla 2:

Si ha mantenido relación con otros/as profesionales del Trabajo Social, ¿conocen la mediación familiar? ¿Cuál es la percepción de los/las mismos respecto a este instrumento?

¿Conocen la mediación familiar?	
Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Confusión profesional en cuanto al concepto	5
Desconocimiento	3
Conocimiento	2

En relación a la pregunta *¿Cuál es la percepción de los/las mismos respecto a este instrumento?*, de esta se extraen dos categorías de respuesta como se observa en la Tabla 3.

Inicialmente se sitúa la categoría *como elemento beneficioso para el ejercicio del Trabajo Social*. Esta se asocia a la percepción positiva de los/las profesionales sobre esta técnica, destacando su beneficio y utilidad específica en el ámbito de la familia, así como la visión de la misma como elemento base para la resolución del conflicto, surgiendo naturalmente en la intervención y situándose como un deber intrínseco de la profesión:

Es algo que ayudaría mucho al ejercicio del Trabajo Social, al desarrollo de la práctica del Trabajo Social, en este caso pues la familiar. P1

Por último, en cuanto a esta pregunta se recaba como última categoría la referente a *Características atribuidas a la longevidad e indeterminación del concepto de la mediación familiar*, la cual pretende representar aquellas aportaciones que entienden a la mediación familiar como un concepto nuevo y abstracto:

Conocen la mediación familiar, pero de lejos, desde fuera, porque el proceso y la mediación solo la pasa el profesional que la está ejerciendo. Pueden entenderlo como algo muy abstracto. P2

Tabla 3:

¿Cuál es la percepción de los/las mismos respecto a este instrumento?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Como elemento beneficioso para el ejercicio del Trabajo Social	7
Características atribuidas a la longevidad e indeterminación del concepto de la mediación familiar	2

De la pregunta *¿Qué principios básicos considera elementales para ejercer esta herramienta?* surgen cuatro categorías como se observa en la Tabla 4:

La primera es la *referente a características requeridas por el/la profesional*, la cual contempla aspectos que debe de tener el profesional que ejerza la mediación, entre ellos ser neutral, imparcial, mentalidad profesional abierta, educación, disponer de las herramientas necesarias, habilidades de escucha activa, empatía y tener talante:

La imparcialidad, ser neutral, ser muy abierto, tener las herramientas. P4

Posteriormente, la categoría de *valores que garantizan la efectividad del proceso de la mediación familiar* abarca diversas visiones, como tener en cuenta los puntos de vista y respetarlos, garantizar el bienestar superior del menor, acercar posturas sin centrarse en las diferencias, promover la clarificación del conflicto entre los/las usuarios/as y trabajar con la familia del/la usuario/a manteniendo el protagonismo del mismo. Todo ello, estructurando la mediación y no desvirtualizando el proceso de la mediación familiar:

Las personas son las protagonistas y tú no puedes intervenir desde una parte de jerarquía sino desde un instrumento que ellos quieren utilizar. P8

Por otra parte, la categoría *referente a características requeridas por el/la usuario/a* refleja la necesidad de voluntariedad y consentimiento por parte del/la usuario/a como base principal para el inicio del procedimiento de la mediación familiar:

Voluntariedad, consentimiento. P3

Además, en *técnicas esenciales del proceso de la mediación familiar* se menciona la importancia del uso del diálogo y la observación, presentándose como técnicas fundamentales para el análisis y valoración de la situación generada entre las partes:

A ver, yo es que creo que el principio básico es el diálogo, entender el diálogo.

Tabla 4:

¿Qué principios básicos considera elementales para ejercer esta herramienta?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Referentes a características requeridas por el/la profesional	22
Valores que garantizan la efectividad del proceso de la mediación familiar	12
Referentes a características requeridas por el/la usuario/a	2
Técnicas esenciales del proceso de la mediación familiar	2

Objetivo específico 2: Descubrir la percepción sobre las características idóneas de el/la profesional del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación familiar

En cuanto a la primera pregunta que incluye este objetivo ¿Cómo se definiría así misma/o durante el ejercicio de la técnica de mediación familiar?, se extraen de ella dos categorías como se observa en la Tabla 5:

En cuanto a la *formación y profesionalidad en el ámbito de lo social*, esta categoría abarca aspectos como la profesionalidad, promoción del bienestar, la orientación a lo social, disposición de alternativas de solución, funciones de coordinación y guía de la intervención y experiencia en el sector, situándose como características esenciales para el desarrollo efectivo del procedimiento:

Entonces el mediador familiar lo que tiene que hacer es, coordinar la intervención, coordinar la reunión, y conseguir realizar alternativas, para que ellas las vean y digan pues oye me gusta, me parece bien. P3

La categoría restante, se refiere a las *características personales del/la profesional*, incluyendo habilidades y valores como la empatía, escucha activa, neutralidad, buena expresión verbal y no verbal, evitar prejuicios, y ciertos sentimientos de inseguridad profesional:

Siempre intentando conseguir que las personas tengan un mejor bienestar. P4

Tabla 5:

¿Cómo se definiría así misma/o durante el ejercicio de la técnica de mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (n° de veces mencionado)
Formación y profesionalidad en el ámbito de lo social	9
Características personales del/la profesional	9

En lo referente a la pregunta: En cuanto a sus usuarios/as, ¿conocen la mediación familiar? Se extrae solo una categoría tal y como muestra la Tabla 6. Esta corresponde al aspecto de *desconocimiento*, el cual pretende expresar la falta conocimiento de la técnica de la mediación familiar por parte de los/las usuarios/as:

No. Piensan que les vas a sentar a hablar y ya está. No tienen conocimiento ni saben cómo funciona. P2

Tabla 6:

En cuanto a sus usuarios/as, ¿conocen la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Desconocimiento	8

En cuanto a la pregunta ¿cree que la Mediación Familiar se ejerce de igual manera desde las diferentes profesiones relacionadas con lo social, jurídico o psicológico? la Tabla 7 nos muestra la categoría *intervención diferente*, entendiendo que en función de cada formación profesional se emplearán objetivos y focos de atención distintos:

Obviamente no, por qué a ver, a lo mejor estoy hablando muy por encima, por ejemplo, un abogado no tiene las mismas nociones que un/a trabajador/a social, un trabajador/a social no tiene las mismas nociones que un psicólogo. ¿Por qué? Porque a lo mejor un psicólogo va mirando patrones, va mirando conductas dentro de la mediación. Nosotros vamos mirando condiciones de vida, estilos de comunicación. Entonces no, no tienen nada que ver. P2

Posteriormente, surge la categoría *todos los perfiles la emplean de igual manera*, que pretende demostrar la visión que presentan los/las participantes respecto a la uniformidad del ejercicio de la mediación familiar, independientemente de que disciplina la ejerza:

Entiendo que sí, la mediación es mediación, lo que entiendo es que hay equivocación en cuanto a lo que mucha gente considera lo que es la mediación. Pero sí es un profesional que está especializado en eso y que ejerce, entiendo que todos ejercemos de igual forma. P4

Tabla 7:

¿Cree que la Mediación Familiar se ejerce de igual manera desde las diferentes profesiones relacionadas con lo social, jurídico o psicológico?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Intervención diferente	7
Todos los perfiles la emplean de igual manera	2

Respecto a la pregunta ¿Qué perfiles profesionales considera más adecuados para actuar como mediadores/as familiares?, nos encontramos con la Tabla 8 que refleja como categoría más prevalente la referente a *trabajador/a Social*, situando la idoneidad de esta disciplina social para el correcto ejercicio de la mediación familiar:

Un trabajador social sería ideal si tuviera los conocimientos de psicología y de derecho, que a veces nos falta, desgraciadamente, y no por nuestra culpa, sino que en la carrera a veces está un poco enfocada. P3

Otra categoría presente es *todos son aptos*, refiriéndose a la aptitud de cualquier perfil profesional para el uso de esta técnica en la resolución y gestión de conflictos familiares:

Considero que todos están preparados P6

Tabla 8:

Desde su punto de vista, ¿Qué perfiles profesionales considera más adecuados para actuar como mediadores/as familiares?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Trabajador/a social	5
Todos son aptos	3

La siguiente Tabla 9 refleja la pregunta *¿Considera que todos/as los/las profesionales del Trabajo Social pueden encargarse de cualquier conflicto familiar, o se requieren diferentes especializaciones?*, la cual está compuesta por la categoría *requerimiento de diferentes especializaciones*, donde se señala la necesidad de una preparación específica para el abordaje de los diferentes conflictos familiares que se puedan encontrar:

Yo creo que sí, que debería haber una especialización para tener una mejor intervención, en base a cada caso. P1

No obstante, se observa la categoría *no se requieren especializaciones*, entendiendo que los/las profesionales del Trabajo Social pueden encargarse de cualquier conflicto en mediación familiar sin una preparación u especialización específica previa:

Cualquier trabajador social puede mediar en cualquier conflicto que sea susceptible de mediación, entonces sí. P4

Tabla 9:

¿Considera que todos/as los/las profesionales del Trabajo Social pueden encargarse de cualquier conflicto familiar, o se requieren diferentes especializaciones?

Categoría de respuesta	Frecuencia (n° de veces mencionado)
Requerimiento de diferentes especializaciones	4
No se requieren especializaciones	3

Objetivo específico 3: Indagar en la percepción sobre el perfil prototípico del conflicto objeto de intervención

De la siguiente pregunta mostrada en la Tabla 10 ¿Qué tipos de conflictos ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?, se extraen cuatro categorías diferentes. Es importante destacar los *conflictos de relaciones interpersonales* que incluye aquellas controversias producto de la relación de pareja, expareja, (concretamente entre padres/madres e hijos/as) o de hermanos y hermanas. Esta categoría puede asociarse a las originadas a raíz de disputas intergeneracionales:

La mayoría de los conflictos nos vienen, progenitores separados con muy mala relación y que los menores se ven afectados por esa mala relación de los padres. P6

De igual manera, los *conflictos en relación al funcionamiento y dinámica familiar* abarcan aspectos vinculados con la ausencia de una adecuada educación familiar, problemas en el apego, relacionados con la herencia, conflictos de custodia y referentes al cuidado de las personas mayores del entorno familiar:

A ver hay muchos conflictos relacionados por ejemplo con el cuidado de las personas mayores, es decir padres ya con una situación de deterioro o dependencia con hijos y muchos conflictos a la hora de plantear los cuidados de los padres. P7

También, se hace mención de los *conflictos culturales*, aquellos derivados de la confrontación entre las partes con objetivos incompatibles, a causa de las diferentes creencias o valores característicos de su propia cultura:

Lo que más se repite son problemas intergeneracionales y culturales. P2

Además, se refleja la categoría *conflictos por problemas de adicción*, donde uno/a de los/las participantes incluye este tipo de disputas dada la complejidad e influencia en las diferentes áreas del día a día, entendiendo que los problemas por consumo pueden ocasionar un gran impacto en la persona y su propio entorno:

Cuando entras en temas de drogodependencia...los conflictos se multiplican dentro de las redes de familias y con el exterior también, tema laboral, tema de amistades, de familias y demás. P8

Tabla 10:

¿Qué tipos de conflictos ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (n° de veces mencionado)
Conflictos de relaciones interpersonales	10
Conflictos en relación al funcionamiento y dinámica familiar	8
Conflictos culturales	2
Conflictos por problemas de adicción	1

A continuación, la Tabla 11 correspondiente a la pregunta *¿Qué tipos de familias ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?*, recoge cuatro categorías diferentes.

En lo que respecta a la primera categoría *diferentes tipologías de estructura familiar*, esta se encuentra vinculada a la presencia de familias nucleares (conformadas por progenitores y/o tutores/as e hijos/as, especialmente aquellas con muchos hijos/as), familias monoparentales, padres/madres jóvenes y/o conformadas por familia extensa. En ella se incluye la variabilidad de estructuras familiares donde pueden surgir los conflictos que llegan a mediación:

Los más complejos de resolver con mediación han sido los de familias conformadas por miembros de tercer grado, es decir, tío o sobrino, abuelo y nieto, ¿sabes? toda esa línea de consanguinidad de tercer grado más que madre e hijo. P1

En lo referente a la categoría *familias con nivel socioeconómico y educativo bajo* algunos/as participantes otorgan importancia a la prevalencia de ambos niveles en la aparición de conflictos familiares, así como asociados a la renta familiar y la escolaridad de los miembros de la unidad familiar:

Yo las que más he visto son familias nucleares y extensas, es decir, madre, padre e hijos y en adelante. Y de nivel socioeconómico bajo. P2

Seguidamente, la categoría *cualquier tipo de familia* la nombran tres de los/las entrevistados, entendiendo que toda familia puede ser susceptible de experimentar controversias a causa de una mala comunicación, reparto de tareas, gestión económica u otros aspectos que puedan crear un clima de tensión en la unidad familiar:

Cualquier tipo de familia realmente. Es que puede haber diferentes tipos, pero bueno en general pues como cualquier perfil usuario como digo yo. P4

La última categoría *familias desestructuradas* hace referencia a todas aquellas familias que experimentan una constante conflictividad y perturbación en el núcleo familiar a raíz de algún suceso o acontecimiento:

Hombre, familias desestructuradas, con una herencia ya de pobreza, de bajos niveles educativos. P4

Tabla 11:

¿Qué tipos de familias ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Diferentes tipologías de estructura familiar	11
Familias con nivel socioeconómico y educativo bajo	3
Cualquier tipo de familia	3
Familias desestructuradas	1

La siguiente Tabla 12 hace referencia a la pregunta, Según usted, ¿cuáles deben ser las situaciones que podrían ser mediables y cuáles no en el contexto de los conflictos familiares?, compuesta por la categoría *predisposición de participación en el proceso*, la cual señala aquellas situaciones en la que los/las usuarios/as muestran un apoyo permanente y colaboración en el procedimiento, así como la actitud positiva característica del principio de la buena fe:

Aquellas en la que las partes estén dispuestas a colaborar y buscar una solución conjunta. P1

Posteriormente, se sitúa la categoría *todas son mediables*, donde uno/a de los/las participantes indica la aplicación de la mediación en cualquier situación objeto de intervención:

Todas son mediables, el problema es que acabes llegando a conocer el conflicto, es decir, hay situaciones que nos pasan que eso te lo callas y lo arreglas, pero a lo mejor ese tipo de situaciones lo que hacen es engrosar una situación peor. P2

Tabla 12:

Según usted, ¿cuáles deben ser las situaciones que podrían ser mediables y cuáles no en el contexto de los conflictos familiares?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Predisposición de participación en el proceso	2
Todas son mediables	1

Respecto a la siguiente pregunta de la Tabla 13, Según usted, ¿cuáles no son mediables en el contexto de los conflictos familiares?, nos encontramos con la categoría *situaciones en función de las características de la problemática*, que incluye situaciones de maltrato, agresiones y suicidio, es decir, aquellas que supongan un riesgo y amenaza para la vida de las personas:

Dónde no es viable es en violencia de género, violencia sexual hacía a los menores, violencia domestica o familiar. P6

Otra categoría reflejada es la denominada *situaciones externas al usuario/a* que contempla aquellas en las que el/la profesional no pueda aportar vías de solución,

situaciones que están ya reguladas judicialmente y donde no hay autorización para intervenir:

Por ejemplo, convenios reguladores que está establecido por un juez, que dice, “los martes y los jueves el niño tiene que venir con el padre a tal hora”, yo no me voy a poner a mediar para cambiar la hora, no...si un juez ha dicho que esa tiene que ser la hora. P5

También se encuentra la categoría *cuando no exista consentimiento por parte de los/las usuarios/as*, es decir situaciones en las que se presencie falta de voluntad y los/las implicados/as no tengan intención de contribuir en la búsqueda de alternativas y el logro de una solución que beneficie a todos/as por igual:

Cuando una de las partes no quiere aportar ni mediar, aunque se intervenga de manera individual, y se intente fomentar que se colabore, si una parte no quiere no se va a hacer nada. P1

Por último, se observa la categoría *todas pueden ser mediables o no, depende de las circunstancias del caso*, la cual indica que se podrá intervenir o no en función de la valoración y análisis extraído de cada tipología de conflicto, así como las características y particularidades de los mismos:

Depende del tipo de intervención que vayas hacer y lo que veas, la situación problemática que tu analices, el diagnóstico que tu des, para después dar un acuerdo con las partes. P3

Tabla 13:

Según usted, ¿cuáles no son mediables en el contexto de los conflictos familiares?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Situaciones en función de las características de la problemática	6
Situaciones externas al usuario/a	3
Cuando no exista consentimiento por parte de los/las usuarios/as	2
Otras	
Todas pueden ser mediables o no, depende de las circunstancias del caso	1

La última pregunta correspondiente a la Tabla 14, De las que considera que sí se pueden mediar, ¿cuál o cuáles les parecen las más difíciles de abordar?, está compuesta por cinco categorías.

Con respecto a la primera *conflictos asociados a posibles situaciones de exclusión social*, esta abarca aquellos conflictos de adicciones, con familias desestructuradas y/o con personas con antecedentes delictivos:

Cuando hay problemas de consumo es súper difícil, porque primero la persona tiene que recuperarse para poder después llegar a acuerdos. P5

En cuanto a la segunda categoría *conflictos interpersonales en el entorno familiar* se relacionan aquellos con adolescentes preadultos, de relaciones de pareja y donde haya muy mala relación entre las partes implicadas, es decir, aquellas interacciones que puedan darse en el ámbito doméstico e influyan negativamente en el mismo:

Con adolescentes para mí es complicado mediar, sobre todo adolescentes preadultos, suele ser bastante complicados. P1

De igual modo, en los *conflictos asociados a las funciones y responsabilidades familiares* se encuentran aquellas controversias derivadas por temas de herencia, e incluso asociadas al cuidado de mayores y/o vivienda, así como temas de convivencia o el reparto de tareas:

También hace poco hemos tenido herencias y del tema de vivienda. P7

Por otro lado, se encuentra la cuarta categoría *características específicas de los/las usuarios/as* que incluye los conflictos asociados con personas que presenten problemas de salud mental y situaciones problemáticas basadas en la pertenencia al colectivo LGTBI:

Luego mediar con personas que tengan algún problema de salud mental o alguna necesidad de atención psicológica es también muy complicado. P1

En menor medida se aprecia la quinta categoría *conflictos integrados por factores externos a la intervención (colegios, amistades, entorno laboral, etc.)*, ligados a la inaccesibilidad de los/las profesionales en determinados aspectos que influyen en el conflicto:

Cuando hay un factor externo, cuando existe un factor que no podemos nosotros modificar, dícese amistades, colegios, que no podemos acceder a ese factor externos, que como trabajadores sociales o mediadores no los podemos controlar. P3

Tabla 14

De las que considera que sí se pueden mediar, ¿cuál o cuáles les parecen las más difíciles de abordar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Conflictos asociados a posibles situaciones de exclusión social	4
Conflictos interpersonales en el entorno familiar	4
Conflictos asociados a las funciones y responsabilidades familiares	4
Características específicas de los/las usuarios/as	4
Conflictos integrados por factores externos a la intervención (colegios, amistades, entorno laboral, etc.)	1

Objetivo específico 4: Detectar las limitaciones encontradas en su práctica profesional durante la mediación familiar

La Tabla 15 que se expone a continuación hace referencia a la pregunta ¿Qué barreras más comunes encuentra su ejercicio de la mediación familiar?, donde la categoría *deficiencias en la participación de los/las usuarios/as*, recoge aspectos como la

falta de voluntad y colaboración, falta de entendimiento, desconocimiento de la mediación familiar, carencia de flexibilidad en referencia a la creación del acuerdo y falta de empatía, es decir, todos aquellos factores que obstaculizan la correcta implicación de los/las usuarios/as en el procedimiento:

Falta de entendimiento. La barrera más común son las personas que no tienen ningún interés en cambiar la situación o la problemática que hay, no quieren dar su brazo a torcer, entonces ahí es imposible mediar. P2

En lo que respecta a la categoría *diversidad en el colectivo de usuarios/as* se indican aquellas barreras vinculadas con factores culturales y/o del lenguaje y personas que presenten problemas de salud mental, entendiendo que la variabilidad en el colectivo de atención puede acarrear dificultades en la eficacia de la intervención:

Para mí son las personas, cuando trabajas con personas, de todos tipos, siempre vas a tener un handicap. P6

Otra de las categorías extraídas es la *falta de habilidades personales del/la profesional*, donde los/las participantes señalan la importancia de la experiencia y tiempo de dedicación en la adquisición de capacidades:

Yo creo que más bien el tema de las habilidades personales, que tu eso no lo puedes trabajar de un día para otro. P8

Por último, se encuentra la categoría *escasez de tiempo para realizar la intervención*, asociando que el tiempo es un aspecto esencial para la previa preparación de las sesiones de mediación y la correcta ejecución de las mismas:

Pues sobre todo el tiempo, que aquí el corre a corre nos atropella, y deberíamos tener tiempo pues para planificar esas sesiones, para luego nosotras sentarnos y valorar, devolverles luego a las diferentes partes lo que hemos visto, lo que no hemos visto, el poder hacer sesiones más a menudo. P5

Tabla 15:

¿Qué barreras más comunes encuentra su ejercicio de la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Deficiencias en la participación de los/las usuarios/as	9
Diversidad en el colectivo de usuarios/as	7
Falta de habilidades personales del/la profesional	1
Escasez de tiempo para realizar la intervención	1

En lo referente a la pregunta de la Tabla 16 *¿La institución en la que ejerce le permite realizar la mediación familiar?* se presenta la categoría *se permite ejercer la mediación*, donde los/las entrevistados/as indican que no hay impedimentos para realizar la mediación familiar en su actual servicio:

La verdad es que sí se permite. P5

Sin embargo, aparece la categoría *se plantean impedimentos para el ejercicio de la mediación*, en la que los/las participantes han encontrado dificultades en la entidad para ejecutar correctamente la mediación familiar:

No, no se permite. P4

Tabla 16:

¿La institución en la que ejerce le permite realizar la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Se permite ejercer la mediación	6
Se plantean impedimentos para el ejercicio de la mediación	2

Por el contrario, la Tabla 17 recoge la cuestión ¿Por qué no?, donde se pueden ver categorías como *en base a las características del trabajo a realizar*, que incluye la escasez de tiempo y la sobrecarga laboral que se presenta en la institución, debido a la tramitación, aumento de demandas, gestión de expedientes, entre otros:

Hay que tener tiempo, no se puede hacer un proceso de corre y corre como aquí, con citas de 15 minutos, atender y corriendo. P8

En cuanto a la categoría *ausencia de condiciones apropiadas para la mediación* se recoge la inadaptación del servicio para asegurar la intimidad y confidencialidad de las partes implicadas en el conflicto:

Tiene que ser un espacio adecuado, íntimo, generar un espacio de confianza. P4

Para finalizar, en la categoría *desconexión con las funciones atribuidas al profesional* uno/a de los/las participantes atribuye importancia a las exigencias del personal con alto cargo y la carencia de conexión de la labor como mediador/a con los objetivos de la propia institución:

Muchas veces, nos podemos ver el caso de que, nuestro coordinador o superior, nos dirá: esto no lo puedes hacer porque no somos profesionales de ello, aunque tu tengas el conocimiento. Te bloquean porque no es tu especialidad, porque no está dentro de los principios u objetivos de la institución u porque no estás contratado para ello. P3

Tabla 17:

¿La institución en la que ejerce le permite realizar la mediación familiar?

¿Por qué no?	
Categoría de respuesta	Frecuencia (n° de veces mencionado)
En base a las características del trabajo a realizar	2
Ausencia de condiciones apropiadas para la mediación	1
Desconexión con las funciones atribuidas al profesional	1

Objetivo específico 5: Identificar las consecuencias del uso de esta herramienta en su experiencia profesional

A continuación, se presenta la Tabla 18 correspondiente a la pregunta: En los procesos de mediación familiar que ha realizado, ¿se suelen cumplir los objetivos planteados inicialmente?, de la cual se han podido extraer dos categorías.

La primera de ellas es el *logro de los objetivos planteados* donde prevalece el cumplimiento de las metas propuestas al inicio del procedimiento:

En la mayoría de las mediaciones se cumplen objetivos, a lo mejor no íntegros, al 100%, pero si muchos se cumplen gracias al contrato que se firma al principio. P3

Por el contrario, en la categoría *ocasionalmente no se alcanzan los objetivos planteados* algunos/as refieren que no todos los casos han conseguido los objetivos propuestos, aunque se han percibido mínimos cambios al finalizar el procedimiento:

A veces sí, y a veces no, hemos conseguido objetivos muy muy pequeños, los logros son pequeños, tarda muchísimo. P6

Tabla 18:

En los procesos de mediación familiar que ha realizado, ¿se suelen cumplir los objetivos planteados inicialmente?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Logro de los objetivos planteados	6
Ocasionalmente no se alcanzan los objetivos planteados	2

En contraposición de lo mencionado en la tabla anterior, la siguiente pregunta reflejada en la Tabla 19 *¿por qué no?* abarca las razones de su incumplimiento, donde se muestra la categoría *planteamiento de objetivos muy ambiciosos*, es decir aquellas metas poco viables y donde no existen posibilidades reales:

No siempre, se plantean objetivos muchas veces tan idílicos, que no se alcanzan. P1

Además, aparece la categoría *los/las usuarios/as adoptan actitudes evitativas*, la cual corresponde a la postura de los/las usuarios/as cuando no están predispuestos a cambiar su mentalidad y colaborar para lograr un acuerdo:

Hay otros que son más complicados por cómo te comentaba antes, son posicionamientos en las personas de que no, no, no y por mucho que tú quieras y por mucho que lo intentes no va a cambiar su postura. P7

Por último, en lo referente a la categoría *carencia de comprensión entre las partes* se refiere a la ausencia de entendimiento y comprensión en aquellas opiniones y puntos de vista compartidos a lo largo del proceso:

Pero si es verdad, que después de la mediación se conseguía el objetivo propuesto, pero también hay casos en los que hay una falta de entendimiento. P2

Tabla 19:

En los procesos de mediación familiar que ha realizado, ¿se suelen cumplir los objetivos planteados inicialmente?

¿Por qué no?	
Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Planteamiento de objetivos muy ambiciosos	1
Los/las usuarios/as adoptan actitudes evitativas	1
Carencia de comprensión entre las partes	1

En la Tabla 20 se expone la pregunta: Por parte de los/las usuarios/as, ¿cuáles son los posibles finales que ha encontrado tras concluir este proceso?, la cual contempla la categoría *resultados positivos* que engloba aquellos finales en los que se logra un consenso, se mejoran las relaciones familiares y donde se alcanza la solución del conflicto inicial:

Los resultados que encuentran son positivos, porque de no tener comunicación con alguien de su familia a volver a tenerla, a sentarse a hablar en su propia casa. P7

En cambio, se encuentra la categoría *resultados negativos* que abarca aquellos finales, por parte de los/las usuarios/as donde presentan actitudes evitativas, soluciones

autónomas sin tener en cuenta el proceso de mediación, búsqueda de intereses propios y/o desacuerdos una vez concluidos el proceso:

Siempre ellos quieren mejorar, pero cada una en su individualidad. P6

Tabla 20:

Por parte de los/las usuarios/as, ¿cuáles son los posibles finales que ha encontrado tras concluir este proceso?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Resultados positivos	9
Resultados negativos	5

Como se puede observar, la Tabla 21 corresponde a la pregunta ¿Ha presenciado reincidencia de los/las usuarios/as en la mediación familiar?, donde se refleja que todos/as los/las participantes coinciden en la categoría *hay reincidencia*, es decir que, a pesar de concluir el proceso, es muy probable que las situaciones de conflictividad reaparezcan y surjan nuevas disputas en la unidad familiar:

Sí, los conflictos se reiteran y las personas siguen siendo las mismas, entonces por un objetivo común se consigue algo concreto, la persona reduce un poco la intensidad, pero todavía sigue y siguen resurgiendo problemas. P8

Tabla 21:

¿Ha presenciado reincidencia de los/las usuarios/as en la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Hay reincidencia	8

Al igual que en lo expuesto anteriormente, la Tabla 22 correspondiente a la pregunta *¿En qué medida considera importante el ejercicio de la mediación familiar?*, presenta la única categoría *muy importante*, donde los/las participantes coinciden en que la mediación familiar es una herramienta clave en la práctica cotidiana de los/las trabajadores/as sociales:

Para mí es súper importante, súper importante, y creo que en mi día a día la intento aplicar siempre, ponerme en el lugar del otro, ser empático, que la otra persona piense en cómo se siente de mal la otra persona. Entonces yo creo que es algo súper importante. P4

Tabla 22:

¿En qué medida considera importante el ejercicio de la mediación familiar?

Categoría de respuesta	Frecuencia (nº de veces mencionado)
Muy importante	8

La última pregunta de la entrevista reflejada en la Tabla 23: Como profesional, el uso de la mediación familiar, ¿le resulta gratificante?, extrae dos categorías diferentes.

Se contempla la denominada *sí, por diversas razones*, donde se incluye la satisfacción por el logro del cambio y el agradecimiento por parte de los/las usuarios/as, ya que muchos/as de ellos/as han encontrado resultados positivos en la intervención y les ha servido de ayuda la figura de un/a mediador/a:

Ves que algo avanza y centras un objetivo común, realizas unas determinadas intervenciones y ves que al final se firma un papelito, y si llega a concluir pues te quedas como diciendo, esto llevaba años así y puse una miguita e influí, entonces es reconfortante. P8

Sin embargo, también se encuentra la categoría *a veces no, debido a la carga emocional que acarrear las intervenciones*, la cual se asocia al impacto psicológico de la intervención en el/la propio/a profesional:

Si es verdad que a veces, con personas muy conflictivas, es un agotamiento emocional, es como que llega un momento, cuando te vas para tu casa, llegas con una carga tan tan grande, de negatividad, de las cosas que se han dicho, llegas cansada, botada, mentalmente, no físicamente. P6

Tabla 23:

Como profesional, el uso de la mediación familiar, ¿le resulta gratificante?

Categoría de respuesta	Frecuencia (n° de veces mencionado)
Sí, por diversas razones	7
A veces no, debido a la carga emocional que acarrear las intervenciones	1

Discusión

Tras la presentación de los resultados expuestos en el apartado anterior, se pueden extraer, en función de los objetivos planteados, una serie de interpretaciones que constituyen en sí los principales hallazgos de esta investigación. Como elemento transversal a este proceso se ha tenido en cuenta los estudios previamente ejecutados mencionados en el marco teórico, o en su defecto, se ha recurrido a nuevos estudios, contrastando ambos con los resultados obtenidos y generando así un enriquecimiento de la información de esta temática de investigación en el ámbito social.

En primer lugar, en lo referente al objetivo 1: Conocer la percepción que tienen los y las profesionales del Trabajo Social sobre la definición de la mediación familiar los/as trabajadores/as sociales definen la mediación familiar como una técnica para la resolución de problemas, visión compartida con lo expuesto por la definición de Rondón (2012), centrada en la gestión de conflictos familiares, pero con énfasis de promover la capacidad resolutoria y autonomía de los/las propios/as usuarios/as. Asimismo, otro de los principales hallazgos a destacar se asocia con la confusión profesional con respecto a la mediación familiar, es decir, a pesar de la experiencia obtenida en este ámbito, el conjunto de profesionales muestra falta de conocimientos en cuanto a lo que constituye la propia herramienta y el proceso que conlleva. Esta falta de autoconfianza puede ser fruto de la falta de formación específica en mediación y la necesidad de continuar preparándose y actualizándose (Nordien-Lagardien et al., 2021). Siguiendo esta línea, en cuanto a los aspectos que consideran esenciales para el correcto empleo de la mediación, esto no se atribuye a elementos externos al profesional, sino aquellos referentes a las capacidades y aptitudes de el/la mismo/a, siendo algunos de

estos la neutralidad, imparcialidad y comunicación. Estos principios son respaldados por Folguer y Taylor (1996) como se citó en Consejo General del Trabajo Social (s.f).

En cuanto al objetivo 2: Descubrir la percepción sobre las características idóneas de el/la profesional del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación familiar, tal y como mencionan Norutė y Garšvė (2021) en el marco teórico de la presente investigación, uno de los aspectos que limitan la efectiva ejecución de la mediación familiar es la falta de familiaridad y desconocimiento de este instrumento por parte de los/las usuarios/as. Este factor es también reflejado en los resultados recabados, donde todos/as los/las entrevistados/as coinciden en la importancia de este aspecto. Esta falta de conocimiento podría deberse a la novedad del concepto y la poca visibilidad y reconocimiento por parte de la sociedad. Por otro lado, respecto a la ejecución de la mediación familiar desde las diferentes disciplinas profesionales, los/las participantes de este estudio, al igual que lo reflejado en uno de los estudios analizados (Munuera, 2012), consideran que este aspecto condiciona la ejecución de esta técnica, siendo desempeñada de manera distinta según cada oficio. Aun así, la mayoría de los/las participantes, se decanta por la profesión del Trabajo Social con conocimientos multidisciplinarios como la figura más adecuada, lo cual podría estar relacionado con la visión social de la que dispone esta profesión. Sin embargo, a pesar de los prejuicios atribuidos a las otras disciplinas profesionales, una nueva autora no contemplada en el marco teórico refleja la importancia tanto del papel de los/las trabajadores/as sociales en la mediación familiar, como de los/las profesionales del Derecho y la Psicología, siendo el enfoque multidisciplinar un factor importante en el enriquecimiento y calidad de la intervención profesional (Martín, s.f).

Por otro lado, en lo que respecta al objetivo 3: Indagar en la percepción sobre el perfil prototípico del conflicto objeto de intervención, se observa que, en cuanto a los

conflictos más frecuentes en la mediación familiar, es fundamental destacar la relación intrínseca que se presenta en las dos categorías con mayor prevalencia, en este caso: los conflictos interpersonales y aquellos vinculados al funcionamiento y dinámica familiar. Estos datos recabados siguen la misma línea que habían aportado previamente autores/as como Saavedra (2019) y Tristante (2016), los/las cuales sitúan el origen de los conflictos entre familiares en aquellas situaciones relacionadas con la gestión de las funciones parentales y los cuidados de las personas mayores. Esto puede deberse a la constante interacción que surge en el entorno familiar la cual puede aumentar las probabilidades de que se ocasionen conflictos entre los miembros de la unidad. De igual modo, la tipología de familias más mencionadas en cuanto a su estructura es la nuclear, pudiendo deberse a que comparten residencia, entre otros factores. En concordancia, al no ser contemplado en lo recogido en el marco teórico, otro estudio respalda este resultado, donde se refleja en gran medida los conflictos paterno-filiales, situándose después de los relacionados con la pareja, como los más frecuentados en el procedimiento de la mediación familiar (Dirección General de Igualdad y Familiar, 2018). Partiendo de lo referente a las situaciones objeto de intervención en mediación familiar, las investigaciones dispuestas en este ámbito clarifican ciertos hallazgos en cuanto a qué situaciones son mediables. Concretamente, se denominan como mediables todas, a excepción de situaciones de violencia de género o doméstica. Esta concepción es compartida por gran parte de los/las participantes entrevistados/as y respaldada por Budeva (2021), pudiendo deberse, entre otras causas, a la necesidad de que exista un equilibrio de poder entre las partes, sin que una de ellas esté sometida psicológica o físicamente.

Respecto al objetivo 4: Detectar las limitaciones encontradas en su práctica profesional durante la mediación familiar, la presente investigación dispone de una nueva barrera no contemplada en los estudios analizados, y que supone la más común según la

muestra: deficiencias en la participación de los/las usuarios. Esto acarrea relación con lo expuesto en el estudio de Albert (2020), el cual destaca la falta de cumplimiento del acuerdo establecido por parte de los/las usuarios/as tras la ejecución de la mediación familiar. No obstante, hay concordancia con lo expuesto por Moreno (2015) y Nordien-Largardien et al. (2021) en cuanto a la limitación relacionada con la diversidad en el colectivo de usuarios/as. Otra limitación que plantea Tristante (2016) es aquella referida a los obstáculos que supone la institución, en contraposición, sólo dos participantes lo perciben como un aspecto limitante, concretamente debido a la falta de tiempo, sobrecarga laboral, ausencia de condiciones apropiadas para el desempeño de la mediación y la desconexión con las funciones atribuidas a los/las profesionales del área.

Por último, en referencia al objetivo 5: Identificar las consecuencias del uso de esta herramienta en su experiencia profesional, se encuentra otra categoría no contemplada en el marco teórico, pero aun así es de gran relevancia debido a la coincidencia de la totalidad de la muestra, esta se refiere al fenómeno de la reincidencia en la mediación por parte los/las usuarios/as. Esto a su vez, puede tener relación con los posibles finales tras la ejecución del proceso, recogido en este estudio en la pregunta de “¿Cuáles son los posibles finales que ha encontrado tras concluir este proceso?”, ya que una mayoría contempla resultados positivos. Por ello, se puede traducir en que, los/las usuarios/as, tanto si obtienen resultados positivos, como negativos, pueden llegar a recurrir de nuevo a la mediación, ya sea para solucionar su conflicto inicial (no resuelto en una primera mediación) o por la aparición de otros nuevos. En cuanto a estos posibles finales, estos pueden ligarse con la categoría referente a la gratificación que les supone el ejercicio de la mediación, ya que unos resultados positivos en su mayoría generan sensaciones de satisfacción respecto a su labor en el proceso, lo cual también conlleva a que consideren esta técnica como beneficiosa en la intervención del Trabajo Social,

situando a la misma, por parte de la totalidad de participantes como un elemento muy importante, en concordancia con las aportaciones de Tristante (2016).

Además, se concretan el conjunto de limitaciones experimentadas durante el procedimiento, suponiendo este aspecto una orientación para futuras propuestas de intervención vinculadas con la percepción de los/las trabajadores/as sociales sobre la mediación familiar. La búsqueda de profesionales del Trabajo Social con experiencia en mediación familiar fue especialmente compleja, ya que al no habernos adentrado aún en el entorno profesional, no disponíamos de participantes más allá de nuestros respectivos campos de prácticas. Por otro lado, el proceso de la investigación con un enfoque cualitativo fue un aspecto novedoso para nosotros, ya que en anteriores estudios solo habíamos usado la metodología cuantitativa, por ello, este aspecto generó un desconocimiento y falta de práctica de los procedimientos a seguir, especialmente en la categorización de los resultados.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, para futuras investigaciones cabría tener presente la posibilidad de acceso a un número de participantes suficientes. De igual modo, durante la ejecución de las entrevistas es importante generar un desarrollo del proceso centrado únicamente en responder a las preguntas planteadas, con el objetivo de evitar otras aportaciones fuera de las metas del estudio. Además, consideramos que se debería acotar el número de preguntas a fin de focalizar el objeto de estudio y no saturar la información recabada con aspectos poco relevantes para la investigación.

Finalmente, las implicaciones prácticas que presenta este estudio se relacionan con la relevancia de esta técnica en el cuadro de intervenciones del Trabajo Social. Por ende, este trabajo puede contribuir en la clarificación de lo que supone la mediación familiar desde el Trabajo Social, así como visibilizar y aproximar esta herramienta a

los/las profesionales que puedan requerir de ella, poniendo en valor la conexión entre esta disciplina y la resolución de conflictos a través de la mediación. Además, los resultados expuestos muestran las necesidades que presenta este ámbito y los/las profesionales, pudiendo promover futuras acciones en favor de la mejora de este proceso. De igual modo, los resultados referentes al perfil prototípico de las problemáticas más prevalentes en la mediación familiar, puede ser útil para orientar a los/las trabajadores/as sociales frente a los posibles conflictos objetos de la intervención profesional.

Conclusiones

Tras recabar y analizar la información obtenida de los resultados extraídos a través de las entrevistas, se pueden obtener una serie de conclusiones finales de la presente investigación.

Los/las profesionales sitúan a la mediación familiar como una técnica para llegar a acuerdos ante conflictos entre dos o más partes de la unidad familiar, aunque existe confusión respecto a la amplitud del concepto, características específicas y el procedimiento. Sin embargo, sigue siendo considerada como un elemento beneficioso, intrínseco del ejercicio del Trabajo Social y origen de una alta gratificación, destacando la importancia de la neutralidad, imparcialidad, educación, mentalidad profesional abierta, disposición de herramientas, escucha activa, empatía y tener talante. Además, el conjunto de trabajadoras/es sociales considera que según la disciplina que desempeñe la mediación familiar, la orientación y foco de la intervención serán diferentes, aun así, sitúan el papel del/la trabajador/a social como el más idóneo en este proceso.

Los conflictos más recurrentes en mediación familiar son aquellos vinculados con las relaciones interpersonales entre los miembros de una unidad familiar, así como los derivados por el funcionamiento y problemas en la dinámica familiar. Siendo, junto con los anteriores, aquellos relacionados con situaciones de exclusión social y características específicas de los/las usuarios/as, los más complejos a tratar. Según las características de las problemáticas, éstas podrán ser mediadas o no, como puede ser un caso de violencia de género. A pesar del desconocimiento existente por parte de los/las usuarios/as, los/las participantes sitúan como principal barrera las deficiencias en la participación y la diversidad y singularidad en el colectivo de individuos. En definitiva, al concluir el proceso de la mediación familiar, se destacan aspectos ampliamente

positivos, entre ellos el alcance de los objetivos propuestos al inicio del procedimiento, como puede ser la preservación y/o mejora de las relaciones familiares. Sin embargo, se concluye una tendencia a la reincidencia por parte de los/las usuarios/as.

Referencias

- Albert, M. (2020). *Coparentalidad positiva en el divorcio. El papel de la mediación familiar*. Universitat Jaume I. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/189670/TFM_2020_AlbertGil_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Budeva, S. (2018). Mediation and social work. *Conference: Forum on studies of society*, 2, 39-48. https://www.researchgate.net/profile/SonyaBudeva/publication/351547459_Mediation_and_social_work/links/609ccd7692851cca5985be1b/Mediation-and-social-work.pdf
- Consejo General de Trabajo Social. (9 de junio de 2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. [https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/cordoba/files/Codigo_Deontologico_de_la_Profesion_2012\(1\).pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/cordoba/files/Codigo_Deontologico_de_la_Profesion_2012(1).pdf)
- Consejo General de Trabajo Social. (s. f.). *Valor añadido del Trabajo Social en mediación*. https://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor_a%C3%B1adido%20TS_en_Mediaci%C3%B3n_final.pdf
- Dirección General de Igualdad y Familias (2018). *Programa de Orientación y Mediación Familiar. Memoria Anual Ejercicio 2018*. Gobierno de Aragón. <https://www.aragon.es/documents/20127/16716525/Memoria+Anual+Ejercicio+2018.pdf/7bdb7500-03da-8f32-f491-4c684e931569?t=1570189851886>
- Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Editorial SIGLO XXI.

Fernández, T. y De León, L. (2019). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Alianza Editorial.

Fernández, T. y De León, L. (2021). *Trabajo Social con familias*. Alianza Editorial.

Flynn, D. (diciembre de 2005). The social worker as family mediator: Balancing power in cases involving family violence. *Australian Social Work*, 58(4), 407-418.

<http://www-personal.umich.edu/~lroot/ConflictMgtConceptMap/Flynn-SWer-as-family-mediator2005.pdf>

Hinojal, S. (2005). La mediación familiar y su regulación. *Trabajo social hoy*. 62 – 65.

<https://trabajosocialhuelva.es/descargas/cursos/monograficom>

Martín, A. (s.f). *La mediación y el trabajo social: juntos pero no revueltos*. Universidad de La Rioja.

https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/T_C373.pdf

Moreno, S. (2015). *La mediación familiar como espacio de intervención en Trabajo Social*.

Repositorio Universidad Nacional de Colombia.

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68677/52525885.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Munuera, M. (1 de diciembre de 2012). J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social. *Portularia*, 12 (2),

97-108. <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024690008.pdf>

Nordien-Lagardien, R., Pretorius, B. y Terblanche, S. (2021). Family mediation: the perceptions and experiences of unmarried parents and mediators. *Social Work*

Maatskaplike Werk. 57, 9-12.

http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0037-80542021000200003

Norutė, R. y Garšvė, L. (2021). *Mediation Principles in Social Work*. Svako. <https://svako.lt/uploads/svako-pstp-2021-8-23-94-102.pdf>

Restrepo-Ochoa, D.A. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *Revista CES Psicología*, 6(1), 122-133.

Rodríguez, A., Martínez, M. y García, N. (2016). Mediación en materia de lo familiar: puntos de análisis para el trabajo social. *JUS Derecho, Sociedad y Estado*. 25 – 26, 51 – 58. <http://investigacionesjuridicas.ujed.mx/includes/revistas/revista24.pdf>

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

Rondón, L. M. y Munuera, P. (2009). Mediación familiar un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo social (Universidad Nacional de Colombia)*. 11, 25 - 41 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4070839>

Rondón, L. M. (s.f). El papel del Trabajo Social en el ámbito de la Mediación Familiar: la adquisición de competencias profesionales para un adecuado abordaje de la práctica profesional. *Revista de Trabajo y acción social*. 48, 137 - 157 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655854>

Prieto, A. (21 de junio de 2017). *El Trabajo Social y la mediación familiar en Castilla y León*. Repositorio Documental de la Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26762/TFG-G%202523.pdf?sequence=1>

- Saavedra, M. (2019). *Mediación y Trabajo Social: Especial referencia a la mediación con menores infractores*. Colección Vítor. <https://eusal.es/eusal/catalog/view/978-84-1311-034-9/5498/6238-1>
- Segado, S. (2011). *Nuevas tendencias en Trabajo Social con familias. Una propuesta para la práctica desde el empowerment*. Editorial Trotta.
- Tristante, C. (2016). *¿Mediación desde el Trabajo Social?*. Publicaciones Universidad de la Rioja. https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/T_C400.pdf
- Viscarret, J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial. <https://www.mittrabajoessocial.com/modelos-y-metodos-de-intervencion-de-trabajo-socialviscarret-juan-jesus/>
- Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial.

Anexos

Anexo 1: Modelo de consentimiento

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

La presente investigación forma parte del Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social, de la Universidad de La Laguna, elaborado por los estudiantes Aida González Hernández y Alexis Hernández Ortiz. El objetivo de este estudio es conocer la percepción de las/los profesionales del Trabajo Social respecto a la mediación familiar.

En este proceso de recogida de datos se garantiza el anonimato y la voluntad de participación atendiendo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Toda la información que nos aporta es totalmente confidencial y anónima.

Con la firma de este documento acepta las siguientes condiciones:

1. Acepto participar voluntariamente en esta grabación, pudiendo interrumpirla en cualquier momento si así lo deseo.
2. Acepto que la entrevista sea grabada, a fin de ser posteriormente transcrita, únicamente con una finalidad investigadora.
4. Entiendo que tengo el derecho de escuchar, editar o suprimir cualquier porción de la grabación.
5. Entiendo que, con el fin de ayudar a preservar el anonimato en las muestras recabadas, se suprimirán u ocultarán mi nombre y apellidos, así como cualquier otra información que pudiese identificarme a mí o a otros participantes.

La posterior firma, implica que ha leído, entendido y aceptado el proceso a realizar en cuanto la participación en este estudio.

Participante:

Nombre_____

Fecha_____

Firma

Investigadoras/es:

Nombre: Aida González Hernández

Fecha_____

Firma_____

Nombre: Alexis Hernández Ortiz

Fecha_____

Firma_____

Anexo 2: Entrevista

ENTREVISTA

Datos sociodemográficos:

- Edad:
- Año de titulación:
- Años de experiencia laboral con familias:
- Tiempo ejerciendo en el servicio actual:
- Formación específica en mediación familiar: Sí / No.
- ¿Qué tipo de formación?: Curso/Máster/Experto Universitario

Objetivo específico 1: Conocer la percepción que tienen los y las profesionales del Trabajo Social sobre la definición de la mediación familiar

1. ¿Cómo definiría la mediación familiar?
2. Si ha mantenido relación con otros/as profesionales del Trabajo Social, ¿conocen la mediación familiar? ¿Cuál es la percepción de los/las mismos respecto a este instrumento? ¿Y en cuanto a los/las usuarios/as?
3. ¿Qué principios básicos considera elementales para ejercer esta herramienta?

Objetivo específico 2: Descubrir la percepción sobre las características idóneas de el/la profesional del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación familiar:

1. ¿Cómo se definiría así misma/o durante el ejercicio de la técnica de mediación familiar?
2. En cuanto a sus usuarios/as, ¿conocen la mediación familiar?

3. ¿Cree que la Mediación Familiar se ejerce de igual manera desde las diferentes profesiones relacionadas con lo social, jurídico o psicológico? Y desde su punto de vista, ¿Qué perfiles profesionales considera más adecuados para actuar como mediadores/as familiares?
4. ¿Considera que todos/as los/las profesionales del Trabajo Social pueden encargarse de cualquier conflicto familiar, o se requieren diferentes especializaciones?

Objetivo específico 3: Indagar en la percepción sobre el perfil prototípico del conflicto objeto de intervención

1. ¿Qué tipos de conflictos ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?
2. ¿Qué tipos de familias ha identificado como los más recurrentes durante su ejercicio en la Mediación Familiar?
3. Según usted, ¿cuáles deben ser las situaciones que podrían ser mediables y cuáles no en el contexto de los conflictos familiares?
4. De las que considera que sí se pueden mediar, ¿cuál o cuáles les parecen los más difíciles de abordar?

Objetivo específico 4: Detectar las limitaciones encontradas en su práctica profesional durante la mediación familiar

1. ¿Qué barreras más comunes encuentra su ejercicio de la mediación familiar?
2. ¿La institución en la que ejerce le permite realizar la mediación familiar?

Objetivo específico 5: Identificar las consecuencias del uso de esta herramienta en su experiencia profesional

1. En los procesos de mediación familiar que ha realizado, ¿se suelen cumplir los objetivos planteados inicialmente?
2. Por parte de los/las usuarios/as, ¿cuáles son los posibles finales que ha encontrado tras concluir este proceso?
3. ¿Ha presenciado reincidencia de los/las usuarios/as en la mediación familiar?
4. ¿En qué medida considera importante el ejercicio de la mediación familiar?
5. Como profesional, el uso de la mediación familiar, ¿le resulta gratificante?

