

# TRABAJO SOCIAL EN MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR

VANESA GÓMEZ BAILO

CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL Y ATENCIÓN TEMPRANA (CDIAT) PORTILLO DELICIAS. FUNDACIÓN ATENCIÓN TEMPRANA. MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE MEDIACIÓN DEL CPTSA

vanegb26@gmail.com

## RESUMEN

La familia tiene su lugar en este Congreso en tanto que nos convoca como profesionales del Trabajo Social. Hemos construido identidad y legitimado nuestro espacio en la cuestión familiar. Las nuevas formas de hacer lazo nos traen nuevos significantes para nombrar a las familias, en plural, reconocerlas en su diversidad y acompañarlas en su singularidad. Sostenemos una posición ética para construir un Trabajo Social de calidad en la cuestión familiar que responda a su nueva realidad. En lo familiar emergen nuevas situaciones a las que responder como profesionales del Trabajo Social, como facilitadores de la vinculación social y como creadores de condiciones de posibilidad. En nuestro recorrido como profesión queda demostrado el poder transformador de la función mediadora del Trabajo Social.

## PALABRAS CLAVE

Trabajo Social, mediación familiar, intervención familiar.

*“La crisis de la familia es la crisis de la sociedad. Por tanto, cuidar a la familia es cuidar a la sociedad. Y para cuidar, hay que saber acompañar”*. (Amorós, C. 2013: 180)

## INTRODUCCIÓN

En primer lugar quiero agradecer la invitación a participar en nuestro Congreso contextualizando este foro de mediación e intervención familiar. Estamos aquí para celebrar 59 años ya de la fundación de la Escuela de San Vicente de Paul, 50 años de organización colegial en Aragón y de la implantación de los estudios de Trabajo Social en la Laboral.

Son más de 100 años de profesión, de compromiso y de trabajo sostenido por nuestro colectivo. Son días para festejar la construcción de nuestro espacio profesional, nuestra posición ética, de respuesta prudente, de compromiso con la justicia social y la igualdad. Una posición que requiere escucha, pregunta, reflexión, crítica... Una posición que construye, transforma y mejora nuestra profesión, con proyección de futuro.

He de reconocer que no ha sido tarea fácil cumplir con el encargo de escribir esta comunicación: mediación

e intervención familiar... casi nada. Dos temas extensos y dispares, ricos en cuanto a literatura y recorrido... Así que lo literal me va a sacar del apuro: contextualizar.

No voy a centrarme en las particulares formas de trabajar con la familia, ya que para ello contamos con espacios en este Congreso dirigidos por profesionales con experiencia tanto en la intervención familiar como en la mediación. Mi pretensión es la de reconocer esa parte más general de cualquier trabajador/a social en su encuentro con las familias, con independencia del servicio o institución para la que trabaje. También introducir reflexión, revisión y mirada al futuro ¿Qué encuentro es posible con las familias desde el Trabajo Social? ¿A qué nos convoca la familia?

## **EL ESPACIO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN LO FAMILIAR**

Desde sus inicios como profesión, el Trabajo Social ha estado vinculado a la familia y su atención forma parte del recorrido histórico<sup>1</sup> de la construcción de nuestra identidad. Si el Trabajo Social como disciplina ha evolucionado en la definición de su objeto y, en la práctica hemos trabajado por superar el asistencialismo, en lo que respecta a la atención de la familia no ha sido diferente.

La construcción del espacio profesional del Trabajo Social en la cuestión familiar ha ido adaptándose a los cambios sociales, enriqueciéndonos de las aportaciones de otras disciplinas con las que trabajamos interdisciplinariamente.

Hemos “inventado” nuevas respuestas, dejando atrás las prácticas más paternalistas y directivas que consideraban a la familia en déficit, a la familia imperfecta a la que educar por parte de profesionales expertos/as; hemos pasado por modelos preventivos y promotores; y, en el presente, enfatizamos la implementación de procesos colaborativos y de interacción entre los profesionales y las familias, desde el sostén, el acompañamiento y el apoyo<sup>2</sup>, con un enfoque más comunitario. Y, por supuesto, no olvidemos la mediación, cada vez más presente en nuestras respuestas cuando está presente el conflicto, cuando es necesario un espacio especializado en el que se manifiesten y en el que dar recorrido a los desencuentros que se dan en las familias.

Los/as trabajadores/as sociales hemos reconocido el valor de la familia y tomamos presencia en su escenario para velar por su bienestar, concepto que necesariamente hemos hecho evolucionar “ampliando su contenido de lo material, a lo físico, a lo psíquico y a lo relacional” (Molleda, 2007, p. 144). Encontrarnos en nuestra práctica con la imposibilidad de algunos sujetos de alcanzar ese bienestar definido desde lo universal, nos ha llevado a revisar los modos de responder a las dificultades de las familias, a repensar las coordenadas de la protección y a buscar nuevas formas de acompañar a las familias en su malestar. Porque ¿no es el malestar lo que nos ocupa en nuestra profesión?

Recordaré mis tiempos de universitaria, cuando estudiábamos aquello del objeto del Trabajo Social como pregunta segura de examen... “El objeto del Trabajo Social son los fenómenos relacionados con el malestar

*1. Por cuestión de espacio no podemos realizar el recorrido que merece la evolución del trabajo social en la cuestión familiar o las aportaciones que diferentes autoras han realizado. Elijo a Mary Richmond: “Nos sentimos preocupadas con la vida de la familia como un hecho de los tiempos presentes (...). Tal como la sociedad está ahora organizada, no podemos ni enseñar a la gente ni educarla, ni formarla ni meterla en la industria, ni rescatarla de una larga dependencia, (...), sin tomar a su familia en consideración. Incluso si nuestra medida y objetivo fuera el bienestar del individuo aislado, encontraríamos que los buenos resultados obtenidos en el tratamiento individual se disipan, se derrumban, a menudo, porque la trabajadora social de casos ha ignorado la historia de la familia de su cliente. De pronto, y generalmente demasiado tarde, el trabajador social se da cuenta de esto, cuando las tendencias que han estado durante largo tiempo escondidas devienen operativas (...) El diagnóstico social del entorno y de los antecedentes familiares es muy importante” (p. 46).*

*2. Según un estudio realizado sobre la intervención con familias en trabajo social, son esenciales los procesos de acompañamiento, de apoyo emocional y apoyo afectivo (Fernández et al, 2013) al posibilitar que el profesional sea referente para la familia en sus itinerarios de cambio vital.*

psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999, p. 29).

Según esta definición, nuestra profesión se sitúa en la interacción de los problemas individuales y sociales, entre lo estructural y lo vivencial, entre lo objetivo y lo subjetivo. Como dice Fernández, C. es el “juego interactivo entre el sujeto y (...) lo social” (p. 111), la relación que se da por parte de cada cual con lo más próximo e inmediato como puede ser la familia, hasta con otras formas más abstractas o complejas.

Nuestra práctica diaria nos confronta con la complejidad de las situaciones de malestar que se nos presentan: acogemos familias con particulares necesidades, dificultades, problemas y conflictos...

- Situaciones de dificultad económica, consecuencia de la crisis, en las que se ven limitada la cobertura de las necesidades más básicas;
- Progenitores con dificultades para ofrecer cuidados y afecto;
- Menores sin los límites protectores de la familia;
- Familias en situaciones de desinserción y extrema vulnerabilidad;
- Familias en las que la dificultad se sitúa en el acceso o en el mantenimiento del empleo y otras en las que éste se da, pero es irregular y precario;
- Observamos familias con situaciones de aislamiento y exclusión, por la condición migratoria, por su propia dificultad de hacer lazo con lo social, por abandono de su propia familia;
- Familias en las que está presente la enfermedad, la discapacidad y las situaciones de dependencia de diversa índole;
- Familias en las que está presente el conflicto, la ruptura e incluso la violencia, etc...

Podemos responder desde modelos más clínicos, de enfoque sistémico, psicoanalítico o conductista, entre otros; desde modelos educativos; y desde modelos de enfoque comunitario donde el planteamiento es colaborativo, partiendo de las potencialidades y capacidades de la propia familia.

Estar en relación con lo familiar, con su sufrimiento y con su malestar, ha permitido al Trabajo Social avanzar hacia otros enfoques prácticos, superar las intervenciones desde el control y reivindicar funciones más allá de la gestión de los recursos, consolidando así nuestra especificidad en la intervención familiar y abriendo nuevos espacios profesionales en ámbitos como la mediación.

La mediación enriquece nuestra acción profesional al proponernos un nuevo marco para el análisis del conflicto y aportar una visión más holística de la familia del siglo XXI (Rondón y García, 2012: 96). El ser y el quehacer profesional implica conversar con la cultura y con la sociedad, por lo que debemos estar atentos a los discursos actuales en torno a la familia y la parentalidad y marentalidad. La familia cambia, es una cuestión de “responsabilidad” tenerla en cuenta e innovar en nuestras propuestas de intervención.

Bajo mi criterio, cada vez más, nos creemos nuestra función de ser facilitadores de la vinculación social, en tanto que reconocemos las particulares condiciones que cada sujeto pone para incluirse en lo social. El objetivo de nuestro acompañamiento es contribuir a crear las condiciones de posibilidad<sup>3</sup>, esas condiciones que son particulares para cada persona y para cada familia, y “apoyar esas capacidades e iniciativas donde el protagonista de los cambios es el propio sujeto del malestar” (Fernández, C, 2012, p. 111).

---

3. Teresa Zamanillo, en una interesante entrada en el blog de Joaquín Santos de marzo de 2013 refiriéndose a los servicios sociales, plantea que se dedican a proporcionar las oportunidades vitales necesarias para el desarrollo personal y social de los ciudadanos.

## MIRADA DEL TRABAJO SOCIAL A LA FAMILIA

A lo largo del siglo XX se introdujo el debate sobre el supuesto final de la familia, se analizó su crisis e incluso se auguró su desaparición, pero podemos dar cuenta de que “la familia sigue viva y bien viva” (Ripol- Millet, 2011, p. 19).

Este debate nos interesa para la reflexión desde el Trabajo Social, en tanto que “la familia como institución social ha pervivido a lo largo de la historia con variedad de formas acordes con las condiciones socioculturales y económicas, pero siempre ha sido una organización vital en el desarrollo social” (Quintero, 2001, P. 105).

Se dice que de las crisis nacen nuevas oportunidades. ¿Podemos pensar que la oportunidad de la familia ha sido el paso a nuevas estructuras familiares particulares que nos hacen nombrarlas en plural? ¿Podemos pensar en la familia en clave de diversidad?

Desde el Trabajo Social solemos darnos el lujo de pensar en lo diverso. La diversidad nos remite a lo múltiple, a la variedad... y en esto parece que tenemos experiencia. Actualmente, encontramos múltiples dimensiones para analizar a la familia desde la diversidad y, a la par, desde su particularidad, ya nos advertía Mary Richmond, “la vida de familia tiene una historia por sí misma” (p. 46).

Actualmente, junto al modelo tradicional de familia encontramos nuevas configuraciones familiares, nuevas formas de hacer lazo, lo que a su vez ha traído nuevos significantes para nombrar a la familia en nuestro quehacer profesional.

Encontramos parejas del mismo o de distinto sexo con vínculo matrimonial o de hecho; parejas con hijos en común, biológicos, por reproducción asistida o adoptados, y parejas reconstituidas; encontramos familias unifamiliares, también monoparentales por elección (proyecto personal de vida) o por interrupción, bien voluntaria o no; y, por último, no olvidar la variedad de las familias transnacionales con su cultura, su particular configuración de las relaciones de parentesco y su manera de mantener los lazos sociales (Sanz et al., 2013).

Más que de familia, hemos pasado a hablar de las familias en plural con todas sus variaciones, pero puede que conozcamos nuevos y particulares modos de ser familia de los que hablaremos en próximos Congresos.

La literatura sobre la familia la reconoce como el núcleo fundamental de la sociedad, como el primer marco de relación social donde tiene lugar la reproducción, la acogida y el cuidado de la persona a lo largo de su vida (Fernández et al., 2016), que además proporciona seguridad y sostén, de lo cual podemos dar cuenta profesionalmente, en relación con la crisis que venimos transitado en los últimos años.

¿Cómo intervenir cuando en las familias aparece la dificultad de establecer vínculos asistenciales? ¿Cómo acompañarles cuando no se dan las condiciones adecuadas para facilitar el acceso a lo social? ¿Cómo pensar la elección de algunos sujetos de estar al margen? ¿Cómo acompañarles en sus conflictos?

Más allá de la concepción biológica o de la función reproductiva, pensemos en la función simbólica de la familia y su papel en la construcción del sujeto como ser social. Para finalizar este apartado, propongo tres cuestiones en torno al concepto de familia que, bajo mi criterio, son de nuestro interés para pensarlas en nuestra praxis:

- La primera, se refiere a la familia como el entorno que posibilita la socialización, entendida como “el proceso por el cual el niño va aprendiendo los modos de estar en lo social, de vivir en la sociedad en la que se encuentra”, proceso que además es continuo en tanto que afecta al ser humano desde su nacimiento hasta su muerte puesto que “tiene que ir adaptándose a un contexto generalmente en cambio”. (Jurado, 2007, p. 100). Es este el papel educativo de la familia y de transmisión intergeneracional de la cultura (Fernández et al 2016).
- La segunda, nos convoca a analizar a la familia como el lugar donde surgen las primeras identificaciones que darán origen a la incorporación de la ley en los sujetos y donde se construye el marco, ese primer “juego interactivo” desde el que se determinan las formas de ser y estar en lo social<sup>4</sup>.
- La tercera, que nos interesa por el lado de la respuesta a dar desde el Trabajo Social, se refiere a la diversidad que encontramos en lo familiar. Partiremos de la validez de cada modalidad o estructura familiar, reconociendo lo singular y específico de cada opción familiar y analizando las dinámicas interrelacionales que se dan entre las personas que forman familia (Sanz et al., 2013, p. 38).

## MEDIACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

Cuando el Colegio Profesional me pidió participar en este foro sobre mediación e intervención familiar lo primero que me surgió fue pensar en mi propio recorrido profesional. Quiero compartir cómo di con la mediación desde el no saber en mi tarea de acompañar a algunas familias en el ámbito de la Atención Temprana<sup>5</sup>.

Lo que más me abrumó en ese momento fue observar los casos de los extremos: por la desvinculación entre progenitores y por el tránsito a una ruptura tal, judicializada y conflictiva, al que éramos convocados como profesionales, pocas veces como demanda de acompañamiento y muchas menos, para sostener a su hija o hijo. Fue la época del pedido: “me ha dicho mi abogado/a que me hagáis un informe” y de nuestra pregunta de equipo en torno a la finalidad e intencionalidad de éstos. Verificar que esto del interés superior del menor no estaba siempre presente, nos llevó al acto responsable, de revisar el caso por caso y orientarnos en nuestras respuestas. Cuando se dan estas rupturas en la relación parental, los temas vinculados a los hijos y las hijas requieren de un ordenamiento y de una toma de decisiones regulada por parte de sus progenitores que no siempre se da. Esta regulación debe ser especialmente cuidadosa cuando los niños/as sufren dificultades en su desarrollo.

Es este mi punto de partida: la angustia que profesionalmente me generó acompañar a algunas familias en esos momentos de ruptura vinculado al proceso de tratamiento de sus hijas e hijos. La posición de reconocer lo que una no sabe, dudar de lo que “por supuesto sabe” y respetarse en esa posición, es lo que me permitió buscar otras respuestas. Busqué y encontré a la mediación que me abrió una nueva mirada sobre como acompañar en el desencuentro y en el conflicto. También nuevos interrogantes.

Suelo hablar de mediación como algo más que un conjunto de técnicas para facilitar la comunicación entre las personas o como la alternativa de moda en la resolución de los conflictos, de hecho en otras culturas, la

4. Siguiendo las aportaciones de Carme Fernández (2012) se refiere a la familia “como una institución y no como una formación natural, una estructura con reglas y leyes que organizan lo posible y lo prohibido, una formación cultural que genera lugares simbólicos para ocupar y donde se desarrollan las funciones que dan cuenta de la constitución del sujeto. La familia es la estructura que permite la transmisión del deseo de vivir más allá de la satisfacción de las necesidades, por lo tanto la que nos constituye en seres sociales” (p. 113).

5. La Atención Temprana está incluida en el Catálogo de Servicios Sociales, como una prestación especializada y técnica. “Los CDIAT son lugares de acogida y esto es condición para que puedan funcionar con toda su eficacia como lugares de tratamiento específico. También para las familias, (...) Un lugar que permita acompañarles para encontrar la manera de tratar lo que produce, en su posición como hombres y mujeres, como madres y como padres, el nacimiento de un hijo cuando presenta severas dificultades para vivir, para crecer, para hablar y hablarles”.  
En: <http://seminarioautismo.eu/participantes/>

alternativa es lo judicial (Ripol- Millet, 2011).

La mediación parte de una mirada<sup>6</sup> (Testa, 2013)... hay quienes la nombran como la cultura de la paz, dando a la mediación esa categoría de ideología, aquella que se basa en la capacidad de las personas y no en sus carencias (Cantero, 2012).

Sin entrar en desarrollos teóricos sobre la mediación, su proceso o los enfoques prácticos, a continuación voy a detenerme en su definición y propondré seis puntos para la reflexión, los cuales animo a pensar desde el Trabajo Social.

Mediación es<sup>7</sup>....

*“Un proceso ético de comunicación, basado en la responsabilidad y la autonomía de los participantes, en los que un tercero –imparcial, independiente, neutral, sin poder vinculante o consultivo, sin una autoridad más grande que las partes- favorece el encuentro a través de entrevistas confidenciales, fomentando los lazos sociales, con el fin de prevenir o resolver la situación de que se trate” (Munuera, 2012,p. 182)*

La primera propuesta para la reflexión es sobre la voluntariedad, principio al que nos convoca la mediación, en tanto que es condición para iniciar el proceso y para el acuerdo. ¿Voluntariedad es demanda? Si en nuestra práctica sabemos de la dificultad de trabajar cuando no hay demanda ¿Qué sucede en mediación? ¿Es suficiente la voluntariedad para transitar este proceso? ¿Es necesario que formulen una demanda de intervención dirigida a la persona mediadora? Sabemos que las partes deben involucrarse en el proceso, reconocer el conflicto para poder definir sus intereses, tener el deseo de modificar la situación y de encontrar una solución.

La segunda, es la neutralidad, principio que obliga al profesional abstenerse de sacar conclusiones, alejarse de prejuicios y preferencias así como de proponer soluciones prediciendo que es mejor para las partes o lo que les conviene (Brandoni, 1997). ¿Cómo ser neutrales si nos viene de serie eso de colocarnos del lado del vulnerable?

En tercer lugar propongo pensar sobre la autoridad ¿la tienen las partes o la persona mediadora? Ésta es quien acompaña a las partes creando el contexto para que nombren aquello del conflicto que queda latente, articulando nuevas significaciones y posibilitando el diálogo que les conduzca a encontrar su solución. ¿Podemos pensar que es la palabra (Gallo, 2014) quien cumple esta función por su valor de pacto, de acuerdo?

La persona mediadora en su lugar de tercero es la cuarta propuesta para la reflexión. De entre todas las capacidades que debe tener un mediador/a ¿Cuáles son las principales?

- Sostener una escucha activa que identifique los aspectos del conflicto que se pueden mediar.
- Contar con la habilidad necesaria para leer el conflicto desde lo singular del discurso de cada una de las partes.
- Ser capaz de desplegar el conflicto, sostenerlo, valorarlo y no quedar atrapado en la disputa que planteen las partes.

---

6. Con mis compañeras y compañero de la Comisión de Mediación del CPTSA, ha surgido la conversación sobre nuestro encuentro con la mediación, en nuestro recorrido profesional, a partir de un interrogante,... Hablamos de una forma de vivir y de entender las relaciones con los otros, de entender el mundo y conectarse con él. Una forma de gestión de la vida social y, por lo tanto, una transformación cultural..

7. He elegido la definición de Guillaume- Hofnung (citado en Munuera, 2012) porque bajo mi criterio, recoge las características estructurales de la mediación desde una orientación muy próxima al trabajo social.

- Poder desprenderse del saber técnico para trabajar desde la particularidad del caso por caso.
- Ser ingeniosos/as evitando la respuesta desde los universales, las soluciones del sentido común o las apreciaciones de lo correcto o justo.

La quinta propuesta está en relación a los enfoques o modelos de mediación. Sin detenernos en su desarrollo, nombremos a los clásicos: el modelo de Harvard, el transformativo de Bush y Folger y el circular narrativo de Cobb, siendo estos dos últimos los nombrados como más próximos a la mediación familiar y a nuestra práctica (Cantero, 2012; Berasategui, 2012). Existen nuevos desarrollos discursivos en torno a la mediación desde una perspectiva clínica (Aréchaga et al., 2004) e incluso hay autoras que hablan de reconocer el modelo de mediación como uno de los modelos propios en Trabajo Social (Rodríguez, 2012).

Por último, propongo reflexionar sobre el conflicto como oportunidad. El conflicto es inherente a la condición de ser humano, en tanto que somos seres de lenguaje, al hablar producimos equívocos, cadenas de significantes que implican necesariamente el malentendido, al ser imposible decirlo o significarlo todo (Brandoni, 2005). Nos dirigimos al otro con una intención pero la comunicación es fallida, puesto que implica también el como la otra persona la recibe y la significa. Así, las situaciones vividas pueden ser significadas como conflictivas. ¿Es el conflicto una oportunidad? Es la oportunidad del cambio, del desarrollo de intercambios que además contiene una función social. Como plantea Cobb, el tema crucial de la resolución de conflictos no es el fin de la violencia, sino “la evolución del significado, para que sea posible hablar y ser escuchados” (p. 218).

Hay un largo etcétera de situaciones que pueden surgir en el terreno de las relaciones humanas, cuando nos encontramos con dos partes en conflicto y “una no sabe a qué atenerse con la otra ni tiene idea concreta de lo que puede significar para ésta (...) donde se presenta una ambigüedad que genera angustia, incertidumbre y malentendido” (Gallo, 2014, p. 247):

- Rupturas en la relación parental, especialmente cuando existe descendencia por la necesidad de regulación y de toma de decisiones.
- Progenitores que presentan dificultades para ocupar su rol, establecer las diferencias generacionales.
- Familias con dificultades en la distribución de responsabilidades, tareas y tiempos.
- Dificultades en la construcción de familias reconstituidas.
- Diferencias de planteamientos respecto a la responsabilidad del cuidado y atención de personas enfermas, personas con discapacidad o en situación de dependencia, en procesos en relación a la incapacitación...
- Problemas intrafamiliares vinculados a lo económico que pueden llevar a una ruptura familiar (herencias, empresa familiar).
- En el ámbito escolar, ante situaciones de bullying.
- En situaciones de conflicto intercultural, entre otras.

Algunos dirán: ¿Pero si esto ya lo hacemos en Trabajo Social? Precisemos...

Me gusta el planteamiento de Olalde (2012) para presentar la vinculación entre el Trabajo Social y la Mediación como una pareja que se ama y en constante evolución. Trabajo Social y mediación, como pareja, se complementan pero a su vez son interdependientes. Han frecuentado los mismos espacios profesionales y comparten contenidos formativos (Rondón y García, 2012). Su proyecto común es el empoderamiento, el consenso y el entendimiento, se basan en el respeto de los Derechos Humanos y en los principios de igual-

dad, equidad y justicia social (CGTS, 2014), pero cada cual tiene un lugar propio y diferenciado; mientras la mediación se centra en el conflicto, el Trabajo Social lo hace en la interacción entre el sujeto en malestar y lo social.

La mediación es una función inherente al Trabajo Social suficientemente abordada en publicaciones especializadas sobre la disciplina, en el Código Deontológico profesional, e incorporada en los planes de estudio de Trabajo Social. Pero ¿Qué nos regula a los/as profesionales del Trabajo Social en el ejercicio de la mediación? ¿Qué elementos lo encuadran? ¿Qué nos legitima en este rol?

Más allá del marco normativo propio de la mediación tanto a nivel europeo<sup>8</sup> como nacional<sup>9</sup> y autonómico<sup>10</sup>, en nuestra profesión debemos tener en cuenta, por un lado, el reconocimiento que la Federación Internacional hizo sobre la presencia de la mediación en el rol del Trabajo Social, nos encontramos a diario con el conflicto aunque no nos dediquemos a él en exclusiva, así como la definición de la mediación es un método efectivo para la práctica social (FITS, 2008). La función mediadora es pues reconocida como una de las principales a desarrollar por los/as profesionales del Trabajo Social tanto en el Código Deontológico del Trabajo Social como en el Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales<sup>11</sup>.

Por otro lado, nuestra estructura colegial nos regula en la práctica de la mediación como acción profesional específica, es decir, cuando ejercemos la mediación. Un Grupo de Expertos y la Comisión Intercolegial de Mediación del Consejo General han trabajado en la definición de este marco profesional y técnico, diferenciándolo de la función mediadora en nuestra práctica como profesionales del Trabajo Social. Contamos con dos referentes: el documento sobre el valor añadido del Trabajo Social en mediación y el Código de Conducta aprobado por la Asamblea General.

Es una realidad que los/as profesionales del Trabajo Social estamos en la mediación. Los datos que el CGTS<sup>12</sup> aporta verifican nuestra vinculación y presencia: 19 Colegios cuentan con Comisiones; 14 tienen registro, con un total de 356 profesionales; en 17 colegios se realizaron acciones formativas; 5 están acreditados como centros de formación por el Ministerio de Justicia y uno en proceso de acreditación como institución de mediación.

Me vais a permitir mencionar a la Comisión del CPTS de Aragón, por el trabajo comprometido que realizamos los 13 profesionales que la componemos, mediadores/as acreditados que forman parte de nuestro Registro. La Comisión trabaja por implementar acciones promotoras de la mediación en nuestro territorio, algunas de ellas en colaboración con la Universidad de Zaragoza y la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón.

---

8. Directiva europea 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

9. Ley 5/2012, de 6 de julio por la que se regula la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y el R.D. 980/2013 que la desarrolla.

10. Ley 5/2012, de 6 de julio por la que se regula la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y el R.D. 980/2013 que la desarrolla.

11. Aprobado en Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en septiembre de 2001 define la función de mediación como aquella en la que "el trabajador social/ asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo".

12. Datos a febrero de 2016.

## **RETOS: ¿A QUÉ NOS CONVOCAN LAS FAMILIAS HOY?**

### **A revisarnos en nuestros decires.**

En primer lugar, deberíamos pensar en los nuevos matices que el término parentalidad/ marentalidad nos presenta en tanto que implica a las funciones simbólicas, la materna de los cuidados y la paterna del límite, las cuales no se corresponden en exclusividad con el estatus de padre y madre, pudiendo ser compartidas por otras personas. Aunque esta cuestión la hemos podido observar siempre, se hace presente en las familias reconstituidas poniendo de manifiesto la importancia de los lazos por encima de la existencia de un vínculo de parentesco.

Por otro lado, deberíamos cuestionarnos términos como desestructurada o disfuncional para referirnos a las familias y prevenirnos así de estigmatizarlas. La familia es diversa, ya no se ajusta al modelo tradicional. ¿Cómo nos manejaremos con el conflicto? ¿Será un nuevo rasgo desde el cual etiquetar?

Por último, propongo reflexionar sobre la problematización que hacemos de determinadas situaciones que vinculamos a estas nuevas formas de familias. ¿Dónde está el límite en nuestra práctica? ¿Por qué esa tendencia a hacer, a reparar, a educar, a reconstruir?

### **Al encuentro con otras disciplinas.**

Sabemos que la interdisciplinariedad nos enriquece en tanto que nos obliga a dar cuenta de lo que hacemos ante otros, con los que compartimos la intervención, así como recoger otras orientaciones. En el caso de la mediación, el desafío está en apostar por un abordaje interdisciplinar del conflicto, al cual el Trabajo Social puede aportar la variable social. También en reconocer la mediación como un dispositivo al que derivar aquéllas situaciones en relación con el conflicto y que escapan de nuestras posibilidades de intervención desde el Trabajo Social.

Para el Trabajo Social otro reto es el trabajo en red. Necesitamos dar un paso más en el diálogo con los otros para construir respuestas nuevas e integrales a los malestares de las familias. No debe bastar con ocuparse de una parte del malestar, reunirse con otras profesiones o servicios para contarles lo que hacemos y llegar a algún acuerdo en el mejor de los casos. Trabajar en red es intervención colaborativa entre profesionales partiendo de un caso común.

### **Una apuesta por la creatividad reflexiva.**

Hace tiempo di con una interesante propuesta acerca de la construcción de nuestra identidad profesional que he recuperado para este foro. “La identidad hoy no se cose, se hilvana (...) el hilván permite que algo o alguien se sujete y tome forma, pero a la vez consiente que en otro momento pueda ser corregido, cambiado o hasta deshilachado” (Martin, 2014, p. 226). Su propuesta es muy acorde a nuestro continuo movimiento y re-construcción.

Propongo reflexionar, siguiendo a la autora, sobre la identidad profesional como construcción individual, la que cada cual funda en base a las elecciones que hace respecto al marco colectivo de la profesión, las teorías, los modelos, la ética... Cada profesional elige con que se identifica, hace su construcción individual de identidad “que no deja de referirse a la construcción subjetiva de uno mismo” (Martin, 2014, 238). Lo fundamental es poder dar cuenta a los demás y a nosotros mismos, sobre cuáles son esas identificaciones que nos representan.

La base para la construcción de la identidad profesional es la “interacción permanente entre teoría, realidad social y práctica” (Martin, 2014, 230). La propuesta para la reflexión es la apuesta por la práctica reflexiva, dejando atrás las respuestas instrumentales a los problemas de las familias o la práctica del ensayo-error que cruza los límites de la ética.

Parémonos a mirarnos y escucharnos en aquello que nos ocupa, abrámonos a nuevas formas de mirar y escuchar lo que nos rodea. Reflexionemos sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos, interroguémonos sobre lo que debería ser la profesión y el papel que tenemos. Preguntémonos sobre la mediación ¿Qué identidad?

### **Supervisión. Revisión continua y orientada.**

La supervisión va encontrando su lugar en nuestra profesión. Cada vez más, acudimos a supervisión para trabajar sobre los casos que atendemos. No debemos dejar de incomodar en la reivindicación de estos espacios en las instituciones, cada vez estamos más necesitados/as de espacios y tiempos para la reflexión, para la construcción de discursos alternativos para abordar las nuevas situaciones sociales y profesionales que encontramos.

En el ámbito de la supervisión existen múltiples referentes teórico-prácticos: el referente clínico, el psicoanalítico, el sistémico, los basados en el aprendizaje del supervisado, así como otros más pragmáticos como el counselling y el coaching. Es cuestión de la elección profesional. En definitiva la supervisión no deja ser una elección individual, vinculada a una posición ética y al ejercicio de nuestra responsabilidad profesional.

La supervisión nos interesa como herramienta para construir nuestra identidad profesional, al ser un espacio donde revisar nuestro ser y nuestro hacer, nuestro rol profesional, esa transacción que acontece entre la mirada del otro y la de sí mismo (Puig, 2009), y que, con el distanciamiento de la tarea, nos permitirá obtener otra mirada sobre ella (Aragonés, 2010).

El espacio de supervisión por sí mismo no tiene efecto, hay un querer revisarse por parte del profesional, un elegir implicarse porque “es importante hablar para ordenar el hacer, tanto el pasado como el que vendrá... dando un valor al tiempo para decidir qué hacer o entender que se ha hecho” (Molleda, 2012, p. 4)

Tanto en intervención familiar como en mediación, debemos apostar por espacios de supervisión donde el profesional se haga cargo del caso como único, se construya la comprensión de la situación tal y como es, se establezca un diálogo entre el conocimiento previo y el adquirido con la intervención, pensemos sobre los límites del hacer, nos situemos en la relación profesional, aclaremos las emociones que se ponen en juego en la dinámica de la atención y cumpla con la finalidad de apoyo y cuidado del profesional (Puig, 2009).

### **Una posición ética.**

Hablar de la ética y de sus principios es “responder a la pregunta sobre la posición de cada profesional respecto a la finalidad de la intervención social” (Fernández, 2012, p. 116) lo cual no solo implica responder respecto a nuestros actos profesionales sino también ser conscientes de que éstos tienen unas consecuencias que también debemos sostener. ¿Qué implica esta tarea?

No es cualquier cosa esto de la ética. Implica una posición del profesional: sentirse preocupado, sentirse responsable, preguntarse por cómo ha orientado una intervención, indagar sobre el motivo que le lleva a dudar. Pero también una relación particular con el saber que nos orienta en la intervención que “debe ser un saber

que no lo sabe todo” (Fernández, 2012, p. 116). La mediación, entendida como un proceso de comunicación ético, nos convoca a un trabajo de revisión para poder tomar distancia y poder entender sin juzgar, sólo así podremos acompañar a las partes en su elección de la solución.

A propuesta de E. Molleda son tres las herramientas conceptuales sobre las que el trabajador social puede situarse en su práctica: “asumir la responsabilidad ética de sus actos, reconocer su autonomía relativa a la hora de actuar y ser conscientes de una deliberación previa a cada decisión moral” (Molleda, 2008, p. 149).

### **La dimensión ética de la Política.**

La política nos concierne, vivimos inmersos en ella, sus decisiones nos afectan y se reflejan en nuestras acciones. Nos “quejamos”<sup>13</sup>... muchos papeles, pocos recursos, listas de espera, ¿Estado de Bienestar?... Podemos seguir instalados en la queja o responder desde la dimensión política del Trabajo Social, repensando y reconociendo las capacidades profesionales y el poder que el Trabajo Social puede ejercer en su interacción con la sociedad (Zamanillo y Martín, 2011, p. 103).

Salgamos de nuestra zona de confort, esforcémonos por aportar a las políticas sociales lo necesario para que éstas sean realmente inclusivas. Seamos agentes de alternativas.

### **Protocolos versus particularidad.**

Los trabajadores/as sociales nos encontramos con sujetos y con familias que se dirigen a nosotros/as al tomar conciencia de su malestar y consintiendo nuestro acompañamiento en su proceso de cambio, de saber qué les sucede. Es la demanda lo que hace posible una intervención y establecer el vínculo profesional. ¿Puede un protocolo profundizar sobre la concepción de la condición humana, sobre el sufrimiento y el malestar?

Los protocolos nos dan el encuadre, nos ordenan y “sistematizan elementos sobre los que valorar la gravedad de las situaciones que nos encontramos” (Fernández, 2012, p.114). También nos alivian en la difícil tarea de tomar decisiones pero homogeneizan las respuestas perdiendo el matiz de la singularidad de cada caso, de cada familia con la que nos encontramos.

Corremos un riesgo: “El trabajo estandarizado cronifica las intervenciones profesionales” (Tizio, 2011), nos puede llevar a preocuparnos más por el qué hacer que por lo que le sucede a cada familia, dejando fuera “a los propios sujetos y los lazos y vinculaciones particulares que pueden establecer con las comunidades de las que forman parte” (Fernández, 2012, p.114). Richmond ya planteaba que “si queremos que los resultados sean satisfactorios, tendremos que hacer cosas diferentes con y para personas diferentes, y estudiar sus diferencias” (Richmond, 2005, p. 433).

¿La mediación está libre de protocolos? ¿Cabe la respuesta universal en los procesos de mediación?

### **Pensar un nuevo espacio profesional para el Trabajo Social: la mediación.**

Bajo mi punto de vista es esta una de las principales tareas en la que nos deberíamos ocupar con visión crítica y reflexiva, sin caer en el argumento simplista del corporativismo. ¿Nos conformamos con reivindicar un espacio propio en la denominada mediación social, y defender la mediación familiar y la comunitaria como dos especialidades del Trabajo Social?

---

13. Presión asistencial, burocratización, falta de tiempo, exceso de trabajo y urgencia de la intervención son las dificultades, quejas y males-tares que aparecen entre los/as profesionales del trabajo social en la intervención familiar (Fernández et al, 2016).

La mediación se sitúa como un servicio social especializado en el marco normativo aragonés. Existen experiencias de servicios municipales de mediación (Cantero, 2012) y propuestas que vinculan la mediación al ámbito de los servicios sociales comunitarios por la cercanía y proximidad con la ciudadanía, sin olvidar la posibilidad que ofrecemos como profesionales de referencia (Berasategui, 2012). ¿Dónde ubicar la mediación? ¿Servicio especializado o general? ¿Ambos?

La mediación se presenta como un nuevo espacio de apoyo a la ciudadanía, un dispositivo al servicio de las personas, no de las instituciones y de los sistemas (Velasco, 2012), pero ¿cómo pensar este espacio desde el Trabajo Social?

Debemos estar advertidos/as, por nuestra propia experiencia y recorrido, de los riesgos de crear servicios con el objetivo único del bienestar universal. Este objetivo del bienestar universal ha limitado nuestra creatividad a la hora de pensar los servicios e intervenciones, presuponiendo que la felicidad para todas las personas pasa necesariamente por el bienestar. Así hemos orientado los servicios para cubrir necesidades y nuestras acciones con la idea de la prevención (Molleda, 2012b, p. 214). ¿No nos quejamos precisamente del reconocimiento que la sociedad hace del Trabajo Social por los recursos y su gestión? Pensemos entonces en la mediación más allá de la lógica de la necesidad-recurso.

Escuchemos nuestras quejas sobre la burocratización de nuestra tarea que tanto malestar nos genera al impedir dedicarnos a lo nuestro ¿Qué es ese nuestro en mediación?

¿Qué mediación queremos? ¿Hacia dónde vamos?

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C.M. (2006). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En: Gonzalo, M (dir), Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar (113- 129), Madrid, Dykinson servicio de publicaciones de la URJC.
- Amorós, C. (2013). La intervención profesional en familias de riesgo. *Revista Treball Social*, 199, 179-182.
- Aragóns, T (2010). Apuntes sobre el oficio de supervisora. *Revista Treball Social*, 189, 32-48.
- Aréchaga, P; Brandoni, F; Finkelstein, A. (2004) *Acerca de la clínica de la mediación*. Buenos Aires: editorial Librería Histórica.
- Berasategui, A (2012). *Mediación y Trabajo Social*. En Ariño, M y Uranga, C (Coords). V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco, Servicio Editorial.
- Brandoni, F (1997). Apuntes sobre la neutralidad. *Revista Fundación Libra*, año 6, núm. 6. Recuperado en: <http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/art8-6.htm>
- Brandoni, F. (2005). Apuntes sobre los conflictos y la Mediación. En: Aréchaga, P; Brandoni, F; Risolía, M (comps.). *La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Editorial Galerna.
- Cantero, B (2012). *Mediación familiar y Trabajo Social*. En Ariño, M y Uranga, C (Coords). V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco, Servicio Editorial.
- Carol, A. O. (2009). *La familia como institución*. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Recuperado en: <https://www.academica.org/000-020/606>
- Cobb, S. (2016). *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social/Asistente Social aprobado en mayo de 1999

- Consejo General de Trabajo Social (2014). Valor añadido del Trabajo Social en mediación.
- Consejo General de Trabajo Social (2016). Labor de la estructura colegial en mediación.
- Consejo General de Trabajo Social. Código de Conducta del trabajador/a social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica.
- Curbelo, E; Del Sol, H. (2010). Trabajo Social y mediación familiar: un enfoque para la protección del menor en el proceso mediador. Orientaciones para la práctica profesional en los supuestos de ruptura de pareja. *Portularia*, Vol. X, 2, 33-49.
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Directiva europea 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Estatuto Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales aprobado en Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en septiembre de 2001.
- Federación Internacional de trabajadores sociales (2008). Principios rectores de la práctica de la mediación.
- Fernández, C. (2012) Infancia, Trabajo Social y familias. *Revista Treball Social*, 197, 109-118.
- Fernández, J (2006) Trabajo Social con familias y mediación En: Escobar, C; Sanchez, G y Andrés, T (coord.) Trabajo Social, familia y mediación. Necesidades sociales en la infancia y derechos del niño (17-30). Salamanca: ediciones Universidad de Salamanca.
- Fernández, J; Boixadós, A; De Vicente, I; Matulic, M.V; Mesquida, J.M.; Rivera, P; Alegre, R.M; Chagas, E; Munté, A; Novellas, A; Palacín, C; Parra, B; Quiroga, V; Torralba, J.M.; Rico, M y Rimbau, C. (2013) El Trabajo Social con familias. Una mirada desde las facilidades y las dificultades. *Revista Treball Social*, 198, 62-71.
- Fernández, J (coord.) Boixadós, A; De Vicente, I; Durán, P; Alegre, R.M; Chagas, E; Munté, A;;Palacín, C; Parra, B; Quiroga, V; Torralba, J.M. (2016). La intervenció amb les famílies des del treball social. Serie: Monogràfic de Treball Social 12. Colegio Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Fuster, R (2017) Trabajo Social sanitario: aplicación de la mediación familiar para prevenir la sobrecarga del cuidador y la claudicación familiar. *Revista Trabajo Social y salud*, 86, 31-42.
- Gallo, H (2014). Función del tercero en la mediación. Desde el jardín de Freud, núm. 14, 243-254.
- García-Longoria, M.P; Sánchez, A (2004) La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* núm. 4, pp. 261-268
- García, M (2010). La mediación familiar: un nuevo campo de intervención para profesionales del Trabajo Social. *Miscelánea Comillas. Revista de ciencias humanas y sociales*, vol. 68, 132, 296-283
- Illuminati, Natalia (2015). Aportes del psicoanálisis a la mediación familiar: la implicación subjetiva. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Recuperado en: <http://www.aacademica.org/000-015/40>
- Jurado, T. (Coord.) (2007). Cambios familiares y Trabajo Social. Madrid, España: Ediciones Académicas.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.
- Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Martín, A (2012) Mediación en conflictos versus mediación en Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, núm. 65, pp. 15-38
- Martín, M (2014). Práctica reflexiva, identidad y Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social Plaza Pública*, año 7, núm. 12, 225-244.

- Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social? Cuadernos de Trabajo Social, Vol 20, 139-155.
- Molleda, E (2008). ¿Qué hacer para hacer bien?: Ética y Trabajo Social. Revista Servicios Sociales y Política Social, 83, 139-150.
- Molleda, E (2012). Dirigir un centro de servicios sociales: un uso posible del psicoanálisis. Nucep, Madrid. Recuperado en: <http://nucep.com/publicaciones/dirigir-un-centro-de-servicios-sociales-un-uso-posible-del-psicoanalisis/#.WbUFsbJJJaM8>
- Molleda, E (2012-b) Las instituciones del Trabajo Social. En: Fombuena, J (coord.), El Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere (209-226). Valencia, España: Ed. NauLlibres.
- Munuera Gómez, M.P. (2012). J.M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social. Portularia, volumen XII (2), 97-108.
- Olalde A.J. (2012) Mediación y Trabajo Social: una pareja en construcción. En Ariño, M y Uranga, C (Coords). V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco, Servicio Editorial.
- Puig, C (2009). La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales. Tesis doctoral. Universidad de Rovira i Virgili, Barcelona. Recuperado en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8438/Tesi.pdf?sequence=1>
- Quintero, A.M. (2001) los aportes del Trabajo Social al tema de la familia. Revista de Trabajo Social, núm. 3, 104- 123.
- R.D. 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Richmond, M. (1996). El Caso Social Individual. El diagnóstico Social. Madrid, España: Editorial Talasa.
- Richmond, M (2005) Diagnóstico Social. Madrid. Siglo XXI.
- Ripol- Millet, A. (2011). Estrategias de mediación en asuntos familiares. Madrid, España: Editorial Reus.
- Rodríguez, C (2012) La relevancia de la mediación para el Trabajo Social ¿modelo teórico de Trabajo Social? Trabajo Social Hoy, núm. 65, pp 7-14
- Rondon, L.M. y García- Longoria, M.P. (2012). Mediación Social y Trabajo Social: una visión formativa. En Ariño, M y Uranga, C (Coords). V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco, Servicio Editorial.
- Salvador, G. (2012) Aportaciones del psicoanálisis a la intervención en familias desde el Trabajo Social. Revista Treball Social, 197, 40-48.
- Sanz, J; Pont, M.J.; Álvarez, C; González, H; Jociles, M.I.; Konvalinka, N; Pichardo, J.I.; Rivas, A.M.; Romero, E. (2013) Diversidad familiar: apuntes desde la antropología social. Revista de Trabajo Social, núm 198, 30-40.
- Solano, E (1999) Familia y función. Revista L´interrogant, núm 2, 6-8.
- Testa, Graciela Mabel. (2013). Mediación una Mirada, una manera de resolver los conflictos. Acta Académica, LLBA2013 (febrero), 15. Recuperado en: <https://www.aacademica.org/graciela.mabel.testa/3.pdf>.
- Tizio, H (2011) Conferencia La función del síntoma. Recuperada en: <http://www.radiolacan.com/es/topic/214/4>
- Velasco, K. (2012) ¿Mediamos o sustituimos en el ejercicio profesional?. En Ariño, M y Uranga, C (Coords). V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos? Universidad del País Vasco, Servicio Editorial.
- Zamanillo, T (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social, 12, 13-32.
- Zamanillo, T; Martín, M (2012). La responsabilidad política del Trabajo Social. Trabajo Social Global, 2 (3), 97-115. Recuperado en: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/921>.
- Zamanillo, T (14 marzo 2013) La intervención social en tiempo de malestares. Recuperado de: <http://espacioservisoci.blogspot.com.es/2013/03/tribuna-teresa-zamanillo-la.html>.