

## **La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social**

### **Resumen**

En este artículo trato de acercar mi experiencia profesional, la cual ha tenido lugar durante la crisis del Covid19 y el confinamiento resultado del Estado de Alarma en nuestro país, dentro del Servicio de Mediación Familiar de la entidad en la que trabajo, la Asociación "Consuelo Berges" en coordinación con el Área de Trabajo Social así como con otras áreas profesionales, lo cual presentaré brevemente. Para ello, a lo largo de este artículo pondré de manifiesto la importancia de la Mediación Familiar como recurso de apoyo y protección social de familias en situación de conflicto, crisis o ruptura que se han visto afectadas por causa del Estado de Alarma, teniendo en consideración por un lado la diversidad familiar y por otro lado el valor añadido del Trabajo Social a la Mediación. Además añadiré datos estadísticos de casos con los que he trabajado durante dicho periodo para finalmente tratar una serie de conclusiones finales.

### **Palabras clave**

Familias. Confinamiento. Resolución Alternativa de Disputas. Trabajo Social. Mediación. Estado de alarma.

## **Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work**

### **Abstract**

In this article, I try to extend my professional experience which has taken place during the COVID19 crisis and lockdown as a result of the State of Alarm in our country, within the Family Mediation Service that the institution where I work, Asociación "Consuelo Berges" provides, in coordination with the Social Work area and other professional areas as well, which will be briefly introduced. To do so, throughout this article I will bring to light the importance of Family Mediation as a support and social protection resource for families in dispute, crisis or rupture situation, which have been affected by the State of Alarm, taking into consideration on the one hand, family diversity, and on the other, the added value of Social Work onto Mediation. Furthermore, I will provide statistics about the cases I have worked with throughout said period of time, in order to discuss a series of final conclusions.

### **Keywords**

Families. Lockdown. Alternative Dispute Resolution. Social Work. Mediation. State of alarm.

### **Autora/Author**

**Vanesa Santana Soto**  
Trabajadora social y Mediadora Familiar.  
Asociación "Consuelo Berges"  
[vanesasantana@outlook.es](mailto:vanesasantana@outlook.es)



# La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

## Introducción y contextualización del artículo

La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. La rapidez en la evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supuso la adopción de medidas inmediatas para hacer frente a esta coyuntura. Las circunstancias extraordinarias que concurrieron dieron lugar a una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el muy elevado número de ciudadanos afectados como por el extraordinario riesgo para sus derechos.<sup>1</sup>

Desde el Gobierno de España, se decretó el Estado de Alarma tres días después, el 14 de Marzo. En esta línea, el Real Decreto 463/2020 de 14 Marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció una serie de medidas extraordinarias para hacer frente a una situación grave y excepcional<sup>2</sup>, que no sólo se trataba de una crisis de emergencia sanitaria y económica, sino también una emergencia social.

En el presente documento y acorde al tema que nos ocupa, destaca una de estas medidas, la contemplada en el *Artículo 7. Limitación de la libertad de circulación de las personas*<sup>3</sup>. La situación de confinamiento vivenciada por el conjunto de la sociedad española como consecuencia del Estado de Alarma decretado, ha sacudido a un elevado número de unidades de convivencia y familia por todo el territorio nacional durante su vigencia. Por tanto, como profesionales del Trabajo Social y la Mediación Familiar, debemos ser conscientes de que los conflictos y disputas que puedan tener lugar dentro de las parejas y/o nú-

cleos familiares en circunstancias llamémoslas, habituales, se han visto afectadas bajo las peculiaridades generadas durante la pandemia. Desde la entidad donde llevo a cabo mi labor profesional como mediadora familiar, la Asociación “Consuelo Berges”, adaptamos el servicio de Mediación a las familias dadas las nuevas circunstancias. Se puso de manifiesto la proliferación de *la tensión* vivida en parejas y familias cuyos procesos de Mediación estaban teniendo lugar y se vieron interrumpidos por el Estado de Alarma. No sólo el hecho de que se paralicen estos procesos, sino que todo ello sumado a las inusuales circunstancias que hemos vivido tanto de forma colectiva como sociedad, como de forma individual, estas parejas y familias en situación previa de conflicto se han visto afectadas por *crisis personales y familiares debido a diversos motivos y factores*, no solo de índole personal, sino socioeconómicos y laborales, *datos que pueden consultarse en el punto cinco*.

También debemos tener en consideración el hecho de que han surgido nuevos conflictos, así como dificultades en la convivencia no sólo dentro de las partes que constituyen las parejas, sino también con las y los menores, hijas e hijos adolescentes; en materia de cumplimiento de acuerdos ya adoptados por parte de parejas y familias que ya habían pasado por procesos satisfactorios de Mediación. Por tanto, múltiples núcleos familiares han sufrido una *alta conflictividad*, bien existente o bien derivada por la situación surgida debido a las circunstancias excepcionales ya descritas anteriormente. Por tanto la conflictividad que ha tenido lugar en contextos emocionales relacionales y familiares, se ha visto incrementada.

Siguiendo a Haynes (2012:11), la mediación es un proceso en virtud del cual un tercero, el me-

## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

diador, ayuda a los participantes en una *situación conflictiva* a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada, de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto. Por otro lado, acorde a Bernal (2012), cuando hablamos de *gestionar un conflicto hay que diferenciarlo de resolver el conflicto*; resolver significa finalizar, mientras que gestionar pone el acento en estrategias que minimicen los aspectos negativos del conflicto y maximicen los positivos. Por tanto la importancia de la intervención profesional de la persona mediadora recae en dos ángulos: la gestión y la resolución de conflictos, y en el contexto que nos ocupa, conflictos con base afectiva y emocional surgidos dentro del núcleo familiar.

Esta es la *premisa principal* de la que debemos partir junto con la base del conocimiento profesional propio y sumado al compendio de situaciones de conflicto señaladas que han tenido lugar durante el mencionado Estado de Alarma, conocedora de primera mano del mismo, como profesional del Trabajo Social y como Mediadora Familiar. Siguiendo este razonamiento, nuestro compromiso y apoyo a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar ha sido integral y ha estado garantizado en la medida en la que nos ha sido posible. Creemos firmemente que desde los Servicios Sociales en su totalidad, el Tercer Sector y las redes de asociacionismo, independientemente del sector de intervención en el que nos hallemos, debemos garantizar la atención y el acompañamiento a personas usuarias no sólo en el día a día de nuestra labor e intervención profesional, sino también en tiempos de vulnerabilidad e incertidumbre como los sobrevenidos por el Estado de Alarma.

### 1. Fundamentación de la acción profesional: trabajo social y mediación familiar

La familia como institución, como agente socializador y organización básica de la sociedad, desempeña funciones esenciales para las personas que la componen. La transmisión de valores, la educación, la socialización, son la base que proporciona a su vez seguridad y protección a sus integrantes. El hecho de que sea una institución dinámica en constante cambio acorde a las nuevas realidades y cambios socioculturales, ha favorecido la pluralidad familiar lo cual ha afectado a su estructura, así como el desarrollo de las relaciones entre sus integrantes, el ciclo vital de la vida familiar.

Autores como Anthony Giddens en su libro “Runaway World” escribían en el año 2002 que entre todos los cambios que estaban pasando en el mundo, ninguno era más importante que los que estaban sucediendo en nuestras vidas personales – en sexualidad, relaciones, matrimonio y la familia. Estaba teniendo lugar una revolución global sobre cómo pensamos acerca de nosotros mismos y en cómo formamos lazos y conexiones con los demás, y se trataba de una revolución que avanzaba de forma desigual en diferentes regiones y culturas. Estas transformaciones afectaban las esferas de lo personal y lo emocional más allá de las fronteras de cualquier país (2002:51 y 52).

#### notas

<sup>1,2,3</sup> España. “Real decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19”. BOE, n. 67, 14 marzo, pp. 25390-25400. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=-BOE-A-2020-3692](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=-BOE-A-2020-3692).

## La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

Este apartado dos o el propio artículo en sí no versa sobre la globalización y las transformaciones socioculturales contemporáneas que se han dado dentro de la familia como institución de forma global en las últimas décadas pero incide plenamente en el hecho de que, acorde a la temática que nos ocupa, sí que plantean nuevos desafíos y retos en el ámbito de la intervención profesional con familias en situación de conflicto. En este sentido, la Mediación se nos presenta como un recurso y una herramienta de resolución y gestión de conflictos donde serán las personas usuarias las que ejerciendo su derecho a la autodeterminación, y favoreciendo su participación y motivación, serán ellas mismas las que lleguen a acuerdos y elaboren su nueva hoja de ruta familiar, con la ayuda de una tercera persona, neutral e imparcial, la persona mediadora, que guía el proceso y provee de ayuda, apoyo y acompañamiento a las partes involucradas en el conflicto a partes iguales y de manera equilibrada.

### 1.1.- Trabajo Social y Mediación

Para fundamentar la acción profesional que llevamos a cabo en nuestra entidad desde el Trabajo Social y la Mediación, debemos tener en cuenta una serie de factores.

El campo de actuación de los/las trabajadores/as sociales a lo largo de la historia se ha desarrollado próximo a la gente y a sus circunstancias, procurando la igualdad y la justicia social. Parte de su intervención ha integrado la mediación como una actividad y técnica centrada en la independencia, la resolución de conflictos de forma autónoma y la necesidad del cambio”, al contrario que otras profesiones que se han centrado más en cuestiones de carácter legal o de reorganización de sistemas (García-Longoria y Sánchez, 2004:4) La profesión de trabajo social promueve el cambio social, sólo

posible a partir de la superación de los conflictos, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la autodeterminación para acceder a mejores niveles de bienestar y calidad de vida. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y sistemas sociales, el trabajo social interviene en los espacios en los que las personas interactúan con su entorno (Munuera, 2013).

Como acción profesional específica, la acción mediadora focaliza en la atención profesional, en la búsqueda del acuerdo o contrato de mediación, sin abordar otros problemas de los sistemas relacionados con el conflicto. El rol profesional se sitúa a una distancia que promueve su imparcialidad y neutralidad activa, en contraposición al rol del/la trabajador/a social caracterizado por el establecimiento de una relación de ayuda cercana e implicada con el fin de acompañar en los procesos de inserción social e incrementar las cotas de bienestar de las personas usuarias (Olalde y Berasaluze, 2004: 2).

Mediación y Trabajo Social comparten la búsqueda del empoderamiento de las personas desde principios de igualdad, justicia y equidad social (Rondón y Munuera, 2009), y la búsqueda del consenso y el entendimiento entre las personas, grupos y comunidades; desde ambas acciones profesionales se persigue el respeto a los Derechos Humanos y los ideales de Igualdad y Justicia Social, y se diferencian al comparar los objetivos perseguidos, los métodos empleados, los principios deontológicos inspiradores y los roles desempeñados por el/la profesional y las partes intervinientes (Rodríguez García, 2012). Por lo tanto Mediación y Trabajo Social se complementan en la práctica profesional a través tanto de sus puntos en común como sus diferencias.

Por otro lado, tal y como establece la Federación Internacional de Trabajo social (FITS, 2001) los tra-

## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

bajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se puede decir que la mediación como un método efectivo contribuye a ello en la práctica social.

En nuestro país, el Consejo General del Trabajo Social (en adelante, CGTS) publicó en el año 2015 “El Valor añadido del Trabajo Social en Mediación” (CGTS, 2015) documento que constituye una herramienta para la defensa de la imagen del/a Trabajador/a social, los intereses de la profesión y apoyar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la mediación como acción profesional. Este documento refleja la idoneidad de los/as trabajadores/as sociales para ejercer la mediación como acción profesional específica y el valor añadido que nuestra disciplina aporta esta acción profesional.

En este sentido, la trayectoria histórica de la disciplina del Trabajo Social con figuras como Lisa Parkinson, Haynes, etc. pioneras en la mediación y trabajo social, la incorporación de la mediación a los planes de estudio del Trabajo Social, la difusión de la mediación desde los Colegios Profesionales, el reconocimiento específico del/la trabajador/a social como mediador/a en algunas leyes autonómicas de mediación, y la práctica cotidiana en situaciones conflictivas, sitúan a *los/as trabajadores/as sociales en el perfil idóneo* para ejercer la mediación como acción profesional específica, aportando un valor añadido único, apoyado en la fuerte base psico-social y jurídica que se entiende como necesaria para el ejercicio de la mediación.

Queda por ende expuesto el razonamiento que da base a que el/la profesional del trabajo social por su trayectoria histórica, por su experiencia profesional y por su formación, reúne el perfil idóneo para ejercer la mediación como acción profesional específica apar-

tando la variable social en el análisis del conflicto, y su experiencia en la creación de redes informales, en el fomento de la comunicación, y en la promoción del aprendizaje social mutuo (Rondón, 2012).

La mediación (Bernal, 2020) es el arte de trabajar las diferencias, un enfoque diferente de ganar uno a expensas del otro, diferente de quién tiene razón y quién está equivocado, de quién dice la verdad o miente. Un enfoque centrado en escuchar al otro y comprenderlo, admitir la propia responsabilidad en el conflicto y encontrar una salida que satisfaga a todos. Un enfoque que facilita el ejercicio de la inteligencia emocional, aprendiendo a equilibrar la razón y la emoción.

Este equilibrio entre razón y emoción dentro de la esfera personal y de las familias, es el que nos acompaña en la aplicación de nuestra metodología de trabajo, y un factor fundamental sobre cómo adaptamos nuestro servicio a las circunstancias concurridas durante el periodo de Estado de Alarma.

## 2. PRESENTACIÓN ENTIDAD. METODOLOGÍA DE TRABAJO. OBJETIVOS. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

### 2.1.- Presentación de la entidad

La Asociación “Consuelo Berges”, situada en Santander y comprometida con la “cultura del diálogo” en el ámbito de las relaciones familiares y cuya apertura data del año 1993, viene desarrollando procesos de mediación a través del Servicio de Mediación Familiar desde el año 2001, en el ámbito de crisis familiar y ruptura de pareja, el cual pone a disposición de la ciudadanía con el

## La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

objetivo general de fomentar la cultura del acuerdo y el diálogo, accesible a través del uso de un espacio común de comunicación.

La entidad y sus servicios se han ido generando según las necesidades que se iban detectando conforme a la actividad profesional. En el año 1993 se inauguró la entidad, con un programa de atención integral de información y asesoramiento a mujeres en separación y divorcio (crisis de pareja) y violencia de género. Las mujeres que no eran víctimas de dicha violencia acudían entonces al correspondiente Juzgado por el sistema de “mutuo acuerdo”, pero una de las demandas principales respondía a que los acuerdos firmados por las partes en prácticamente el 90% de los casos, no se cumplían, o bien de forma parcial o bien de forma extensa a toda la Sentencia, lo cual incidía en la conflictividad ya existente entre las partes haciendo que las relaciones se resintieran de forma notoria.

Analizada dicha situación y detectada la necesidad, se decidió la implantación del Servicio de Mediación Familiar en Ruptura de Pareja en 2001, el cual continua en la actualidad. Por otro lado y de forma más reciente, volviendo al servicio que prestamos desde la Asociación, tanto la diversidad familiar como el concepto de familia más extensa, superando la conflictividad familiar el ámbito de la propia pareja, condujo a la entidad a ampliar a otros dos servicios a fin de cubrir estas necesidades, siendo estos dos servicios la Mediación Inter-generacional, llevada a cabo con personas adolescentes y con personas mayores, y la Mediación en Familias Reconstituidas. Recientemente, durante el primer trimestre del presente año, se ha finalizado la redacción de una “Guía de Mediación Familiar” (actualmente en proceso de edición e imprenta) con fines divulgativos y de presentación del Servicio, donde explicamos y abarcamos en profundidad el

servicio de mediación de forma integral así como nuestras intervenciones y el ámbito de actuación del equipo interdisciplinar, conformado por dos trabajadoras sociales y una abogada, las tres profesionales mediadoras, autoras de dicha Guía.

Estos dos últimos servicios de mediación como ya se ha mencionado son de incorporación relativamente reciente y a pesar de haber tenido buena acogida por parte de la ciudadanía y las personas usuarias de la asociación desde su implantación, el crecimiento del número de casos y las intervenciones sigue en progresión positiva, pero el mayor volumen de casos se concentra en el área de Mediación Familiar en crisis y ruptura de pareja. Es por ello que esta área es sobre la que versa la temática del artículo y la práctica profesional en él descrita.

Por otro lado, la asociación pertenece a la UNAF, la Unión Nacional de Asociaciones Familiares, plataforma familiar creada en 1988 con el fin de generar un espacio de representación para las familias en un contexto de rápidos cambios sociales y de diversificación de los modelos familiares (UNAF, 2015), con la que colaboramos de manera frecuente y estrecha y cuyo compromiso y apoyo a las familias respaldamos de forma integral, siendo por tanto socias activas de la mencionada entidad. Creemos firmemente que el tejido asociativo de redes es fundamental para la creación e impulso de servicios y políticas sociales, garantizando el acceso a las mismas por parte de todas y todos los usuarios con independencia del área de intervención y de que esta tenga lugar ya sea a nivel local, autonómico o estatal.

### 2.2.- Metodología de Trabajo

Desde el ámbito de actuación de la asociación, entendemos la Mediación como un proceso en el



## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

que interviene directamente la pareja en crisis, o el núcleo familiar en conflicto, acompañada por la persona mediadora en encuentros estructurados como práctica psicosocial y recurso jurídico. Para llevar la Mediación Familiar a cabo, seguimos un proceso y una metodología concreta que se exponen a continuación.

La estructura del proceso atiende a tres fases:

1. En primer lugar, toda mujer que pasa por la Asociación será atendida inicialmente por la Trabajadora Social y coordinadora del equipo de profesionales. Será ella la que, primeramente, valore el caso y derive al recurso de ayuda oportuno, dentro de los existentes en la Asociación.

Una vez pasada la valoración inicial, la usuaria será derivada al servicio de Mediación. Para ello, la otra parte tendrá que ponerse en contacto con la Asociación y manifestar su intención de tener una primera cita informativa.

2. Una vez inmersos en el proceso, tienen lugar las dos primeras sesiones - la segunda fase, Pre-Mediación, y la firma del *Acta Constitutiva y Consentimiento informado de Inicio la Mediación*. Este documento representa el inicio del proceso de la Mediación.
3. La tercera fase (Mediación en sí) consta de un número de sesiones indeterminado y en las que se trabaja de manera conjunta hasta alcanzar el Acta final de Mediación, documento que contendrá todos los acuerdos y decisiones que las partes hayan tomado de manera conjunta durante las sesiones de Mediación.

La persona mediadora hace llegar este Acta Final por vía telemática a la abogada y también mediadora de la Asociación. Será la abogada la que redacte el Convenio Regulador que será presentado en el Juzgado. Este proceso concluye con la entrega del Testimonio de la Sentencia a las parejas ya separadas o divorciadas, por parte de la Mediadora y la Abogada.

### 2.3.- Personas a las que dirigimos el servicio de mediación en crisis y ruptura de pareja.

Trabajamos principalmente con unidades familiares convivientes que estén pasando por una situación de crisis que quieran valorar el momento de su relación, restablecer la comunicación o tratar de solventar una circunstancia de crisis temporal; que decidan un cese de convivencia y separación o divorcio, o que estén ya en trámites y necesiten ayuda y apoyo en la nueva organización familiar consecuencia de la decisión tomada y en cómo va ello a afectar a la dinámica familias y a sus hijas e hijos en común.

Igualmente, damos cabida a necesidades surgidas en padres y/o madres que manifiesten dificultades la hora de relacionarse con sus hijas e hijos, o se hayan generado situaciones conflictivas derivadas de la convivencia por la propia ruptura o problemática entre los progenitores así como por otros factores de índole escolar, evolutiva o social; unidades familiares que estén viviendo situaciones de ruptura familiar que inciden en el día a día y quieran restablecer vínculos afectivos, la comunicación o la buena convivencia dentro del hogar familiar.

Asimismo, gestionamos las diversas demandas de las parejas que habiendo organizado su ruptura y su dinámica familiar, encuentran ciertas dificultades para cumplir los acuerdos a los que habían llegado previamente, o el hecho de tener que afron-

## La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

tar situaciones nuevas que se han creado a partir de la nueva organización familiar: familias reconstituidas y los nuevos roles dentro de la familia, adolescencia, el futuro de la formación y estudios de sus hijos/as, horarios, autoridad a figuras parentales así como cualquier aspecto que preocupe a las partes, acudiendo a mediación en búsqueda de apoyo y acompañamiento a lo largo del proceso.

Por último pero no menos importante, debe ser mencionado que todo lo expuesto acerca del servicio y sus personas usuarias se llevará a cabo teniendo siempre que *no exista Violencia de Género* ya que acorde a la legislación vigente en materia de mediación<sup>4</sup> esto constituye uno de los límites a la aplicación de la Mediación, por tanto la mediación familiar no se lleva a cabo si se detecta violencia por parte del equipo profesional. En este caso, contamos con un equipo multidisciplinar experto en Violencia de Género el cual trabaja siguiendo un Protocolo de actuación específico y de atención integral a las víctimas. Por otro lado y siguiendo la legislación anteriormente mencionada, la intervención en Mediación no será efectuada si se da la existencia de adicciones y/o trastornos de tipo psicológico o de salud mental.

### 3. Estado de alarma: adaptación del servicio. Gestión de demandas y nuevas necesidades de las personas usuarias en mediación familiar

#### 3.1.- Adaptación del servicio de Mediación familiar durante el Estado de Alarma

Debido a circunstancias excepcionales, el mencionado *Estado de Alarma* establecido por el Real

Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró dicho estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Desde nuestra entidad se decidió entonces por unanimidad *paralizar de forma temporal nuestra atención y servicios presenciales*, notificando debidamente a nuestras personas usuarias. Consideramos que en *momentos de excepcionalidad e incertidumbre* como los que se estaban viviendo en nuestra sociedad, correspondía a los poderes públicos, las instituciones y a las entidades, ofrecer *certeza y seguridad a las personas usuarias*.

Entendimos que la crisis ocasionada por el coronavirus no solamente se trata de una *emergencia sanitaria* y económica, sino que es también una emergencia social de gran alcance en nuestra sociedad. Decidimos adecuar nuestros servicios para poder cumplir con las restricciones, pero sin desentender la gestión y el colectivo objeto de nuestra intervención. Los objetivos generales propuestos fueron los siguientes:

- Garantizar la adecuada gestión y desarrollo de Programas y el cumplimiento de objetivos de cada uno de ellos.
- Garantizar la atención a usuarias/os valorando su situación y necesidades.
- Dotar de cobertura a las nuevas necesidades generadas durante el estado de alarma por parte de las personas usuarias del servicio.
- Reforzar y apoyar a personas usuarias cuyos procesos de mediación se vieron paralizados.
- Dar cobertura igualmente a parejas y/o unidades familiares que manifestaran querer iniciar procesos de mediación.



## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

Estos objetivos fueron en líneas generales, de aplicación al conjunto de áreas que componen la actividad profesional íntegra de la entidad – Trabajo Social, Mediación Familiar, Área de apoyo psicológico y el Área Jurídica. Dicha área de Mediación Familiar, ámbito principal del presente artículo, estableció una serie de actividades específicas contempladas en el siguiente punto.

### 3.2.- Gestión de demandas surgidas durante el confinamiento y la acción profesional en Mediación Familiar

Para poder garantizar la atención, el apoyo y el acompañamiento a las familias usuarias del Servicio de Mediación, adaptamos nuestra metodología de trabajo y nuestros objetivos. Estos objetivos propuestos entendimos que debían ser realistas, eficaces y pragmáticos. Entendimos que las familias en procesos de Mediación, y familias cuyas demandas correspondían a nuestro servicio, necesitaban ser dotadas de un recurso de protección y de apoyo durante este periodo de tiempo.

En este sentido, consideramos que era fundamental dar cobertura a las nuevas necesidades surgidas durante el estado de alarma y debíamos continuar trabajando en líneas estratégicas de actuación para garantizar el acceso a recursos y servicios por parte de la ciudadanía y nuestras personas usuarias. Establecimos por tanto un protocolo de actuación el cual contenía una serie de acciones profesionales específicas que favorecieran el cumplimiento de los objetivos y nuestra intervención, desglosadas a continuación:

- Atención telefónica, telemática y por correo electrónico con personas usuarias que manifestaron intención de comenzar procesos de Mediación Familiar, para ofrecer apoyo ante la situación y mantenerles informados de nuestro servicio bajo las circunstancias de Estado de Alarma.
- Dotar de apoyo y seguridad a personas usuarias que debido a la situación de confinamiento, hayan visto su situación familiar, crisis o ruptura de pareja agravada, o hayan tenido conflictos dentro de la pareja o del núcleo familiar, que previamente no habían tenido lugar, a través de las vías mencionadas en los dos puntos anteriores.
- Comunicación individual con las parejas y componentes de familias que así lo necesitaran, teniendo en cuenta los puntos previamente expuestos.
- Seguimiento de todos los casos abiertos y en curso dentro del Servicio de Mediación para proveer de apoyo y acompañamiento.
- Coordinación con Área de Trabajo Social, Área de Psicología y Área Jurídica vía telemática para reforzar nuestra atención e intervención, a través de reuniones telemáticas semanales de trabajo y seguimiento con el equipo de profesionales

#### notas

<sup>1,2,3</sup> Dentro del ordenamiento jurídico que afecta a la problemática a resolver ya desglosada, cabe señalar a nivel estatal, La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles; y la Ley 1/2011 de 28 de marzo, de mediación en la Comunidad Autónoma de Cantabria, (modificada en 2017). Este marco normativo respalda la práctica profesional y el cumplimiento tanto de los derechos como de las obligaciones de todas las partes involucradas en los procesos de mediación.

## La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

- Comunicaciones con Colegio Oficial de Trabajo Social de Cantabria, su Comisión de Mediación y otras entidades profesionales para afianzar la nueva normalidad y afrontar nuevos desafíos ante nuestra profesión

Cabe destacar que nuestra atención presencial se ha restablecido con normalidad durante el mes de Junio, en cumplimiento con las medidas de higiene y seguridad contempladas en el Decreto 1/2020, de 7 de junio, del Presidente de la Comunidad Autónoma, por el que se establecen medidas específicas correspondientes a la Fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

### 3.3.- El impacto del Estado de Alarma en procesos de mediación familiar, los conflictos y el papel de las relaciones afectivas

Los conflictos y desacuerdos que con frecuencia se generan durante un proceso de crisis, o de ruptura de pareja contienen tanto *aspectos emocionales y afectivos*, así como legales y económicos, todos los cuales han de ser contemplados para una adecuada solución mutuamente aceptable para todas las partes involucradas. Estos últimos aspectos, sobre todo en el caso de unidades familiares de convivencia con hijos e hijas, están marcados por el mundo de las relaciones afectivas y las emociones. Nos enfrentamos a una *problemática compleja que requiere de actuaciones específicas* de cara a resolver estas situaciones, siempre fomentando la ya mencionada “cultura del acuerdo”, favoreciendo la participación de las partes en el proceso de mediación, siendo estas las últimas responsables del contenido de sus decisiones en un proceso que será guiado y supervisado por la persona mediadora.

En la introducción del presente documento se hacía referencia al confinamiento consecuencia de la declaración del Estado de Alarma en concordancia con una de las medidas tomadas en esta declaración, la contemplada en el Artículo 7. *Limitación de la libertad de circulación de las personas*. El confinamiento que tuvo lugar como consecuencia de la implementación de tal medida puso de manifiesto una conflictividad inusual dentro de parejas y núcleos familiares la cual hemos corroborado desde el servicio de Mediación, con particular incidencia en los siguientes casos:

- Parejas que ya estaban en crisis o en procesos de cese de convivencia y relacional y que desean comenzar procesos de Mediación.
- Unidades familiares con procedimientos de Mediación previos ya cerrados, de cese de relación, separación o divorcio y medidas sobre hijas e hijos menores, que durante dicho periodo de tiempo deciden modificar acuerdos tomados previamente en nuestro Servicio;
- Unidades familiares con procedimientos de Mediación abiertos que manifiestan inquietud e inseguridad por el futuro del proceso y el cierre de acuerdos.
- Parejas o unidades familiares convivientes que no estaban en crisis previamente al Estado de Alarma, pero que por razón del confinamiento manifiestan haber vivido más conflictos y disputas dentro del hogar, bien dentro de la misma pareja y/o con sus hijas e hijos, y contactan con el Servicio; que han detectado la necesidad de tener que ser capaces de pactar una organización de tareas y/o roles parentales más cooperativos y eficaces; o bien, que manifiestan

## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

necesitar introducir mejoras en sus habilidades de comunicación y convivencia.

Cuando hablamos de conflictos, son normalmente percibidos como una amenaza porque nos obligan a cuestionarnos nuestras propias posturas o las normas ya establecidas, porque modifican la dinámica de cualquier relación o grupo. La vivencia subjetiva de las partes involucradas es siempre diferente a la que se pueda tener desde fuera, pero es la realidad la que debemos comprender y conocer para poder intervenir en el conflicto. (Horno Goicoechea, P. 2004a).

Estos conflictos pueden generarse por razones muy diversas y de índole extensa, pero siempre se producen en el marco de una relación. Es el valor afectivo del conflicto el que incide en el mismo, con independencia de los motivos que generaron el conflicto en primer lugar. El rol de la afectividad y las emociones a la hora de enfrentar un conflicto resulta un elemento vital, porque en la base del conflicto siempre hay un componente afectivo (Horno Goicoechea, P. 2004 b).

Se ha hablado, escrito y publicado sobre los efectos que el confinamiento ha podido tener en las personas y la ciudadanía. Acorde a la Asociación Española Contra el Cáncer, los estudios más recientes indican que las personas que han sufrido una cuarentena son significativamente más propensas a presentar *agotamiento, frustración, ansiedad al pensar en el contagio y en la situación, irritabilidad, insomnio, poca concentración e indecisión*, deterioro del desempeño laboral y rechazo al trabajo o consideración de renuncia. El bajo estado de ánimo y la irritabilidad destacan por tener una elevada prevalencia, y estos síntomas suelen agravarse a medida que el confinamiento se haya alargado (AECC, 2020). En esta línea y respecto a las y los menores,

nueve de cada diez padres informaron de cambios en el estado emocional y conductual de sus hijos, en comparación con antes de la cuarentena. (Portinari, 2020)

El incremento de la conflictividad durante el Estado de Alarma junto con el factor de la diversidad familiar a la que damos cabida en nuestro servicio ha variado sustancialmente el número de casos y sus características respecto al objeto de nuestra intervención. Hemos por tanto diseñado nuevas intervenciones que se adecúen a las circunstancias de cada unidad familiar, para trabajar hacia una gestión de la conflictividad más positiva y cooperativa, dotarles de herramientas que incidan en la comunicación interpersonal y el alcance de acuerdos, para así favorecer una esfera de diálogo, apropiada y adaptada que permita a las partes restablecer vínculos y respuestas adecuadas a situaciones de disputa sobrevenidas por el confinamiento, todo lo cual conlleva un proceso a su vez de aprendizaje de aplicación respecto a futuras circunstancias de conflicto.

Un elemento importante en esta gestión positiva es siempre validar la circunstancia vivida, tanto individual como de forma colectiva; esa vivencia subjetiva de la cual se ha hecho mención en este apartado 4. El contexto afectivo es un elemento cuya dimensión afecta directamente a esta vivencia y a cómo las partes han manifestado los conflictos vividos. La instrumentalización del afecto (Horno Goicoechea, P.2004 c) y de los propios conflictos, bien dentro de la pareja o ex pareja, o bien dentro de la propia dinámica familiar, establecida o reconstituida, inciden en gran medida en la resolución y gestión de la situación de conflicto. En los casos expuestos al comienzo de este apartado 4.3. y que nos hemos encontrado en el servicio de Mediación, hemos por tanto detectado una gran incidencia en

## **La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social**

la conflictividad dentro de los núcleos familiares, convivientes o no, donde han tenido lugar situaciones descritas en este apartado, habiéndonos sido manifestado esto por las propias personas usuarias del servicio. En el siguiente apartado del presente documento se pondrán de relieve datos en este aspecto.

### **4. Análisis de datos obtenidos en la práctica profesional durante el estado de alarma**

En este apartado, los datos contenidos en el mismo son producto de la práctica profesional llevada a cabo en el Servicio de Mediación. De un 100% de personas usuarias, a continuación se desglosa en cifras porcentuales el impacto de la conflictividad en las relaciones interpersonales de parejas y unidades familiares en procesos de Mediación por razón de confinamiento que ha sido manifestado por nuestras personas usuarias así como detectado por el equipo profesional.

En los casos donde las parejas o unidades familiares convivientes que ya estaban en crisis previamente o bien en procesos de cese de convivencia y relacional y que desean comenzar procesos de Mediación, ha supuesto un aumento en la demanda del 35%, dato que consideramos relevante y que constituye un incremento importante en nuestra actividad.

Respecto a las unidades familiares con procedimientos de Mediación previos ya cerrados, bien de cese de relación, separación o divorcio y con medidas sobre hijas e hijos menores, que durante dicho periodo de tiempo deciden modificar acuerdos tomados previamente en nuestro Servicio, los datos nos arrojan un porcentaje un tanto menor,

representando en un 25% las personas usuarias que han solicitado volver a Mediación para gestionar cuestiones puntuales que han supuesto conflictividad entre las partes y que han sido latentes durante el periodo de confinamiento.

Por otro lado, las unidades familiares con procedimientos de Mediación abiertos que manifiestan inquietud e inseguridad por el futuro del proceso y el cierre de acuerdos, supone un alto porcentaje de casi un 90%. En este caso el refuerzo, apoyo y acompañamiento a las partes en conflicto y proceso abierto pero paralizado por el Estado de Alarma ha sido manifestado como muy satisfactorio para las mismas.

En el caso de las parejas o unidades familiares convivientes que no estaban en crisis previamente al Estado de Alarma, pero que por razón del confinamiento señalan haber vivido más conflictos y disputas dentro del hogar, bien dentro de la misma pareja y/o con sus hijas e hijos, y contactan con el Servicio, o bien que han detectado la necesidad de tener que ser capaces de pactar una mejor organización de tareas y/o roles parentales más cooperativos y eficaces; o bien, que han referido necesitar introducir mejoras en sus habilidades de comunicación y convivencia, ha supuesto un 15% en la demanda. A pesar de ser el menor porcentaje de los expuestos, consideramos tal dato como altamente positivo y gratificante a partes iguales respecto a nuestra intervención profesional y nuestra labor.

### **5. Conclusiones**

La mediación como se ha señalado en varias ocasiones a lo largo del artículo, supone un recurso y una herramienta de apoyo y protección a las diversas unidades familiares que representan el colectivo de

## Family mediation as a support and social protection resource for families during the state of alarm due to Covid19: a professional approach within Social Work

nuestra intervención; no sólo para trabajar aspectos prácticos en la nueva organización familiar tras un cese de convivencia, o ruptura por separación o divorcio sino también aspectos emocionales y afectivos que inciden directamente en la convivencia y en la dinámica familiar, dentro de un espacio neutral de diálogo y comunicación para que las partes involucradas trabajen conjuntamente estos aspectos y así gestionar de forma positiva y cooperativa las situaciones conflictivas generadas, y el coste afectivo y emocional que de ellas se desprenden.

Durante nuestra experiencia profesional durante el Estado de Alarma expuesta en el presente documento, podemos afirmar con determinación que la mediación familiar constituye un recurso válido, accesible y de gran capacidad de adaptación e intervención para garantizar la atención, el acompañamiento y el apoyo al colectivo al cual dirigimos nuestra acción profesional, reafirmando nuestro compromiso integral con la diversidad familiar en toda su amplitud.

Según Horno Goicoechea (2004d), para afrontar conflictos que hay que sentir que hay una salida. La mediación familiar puede suponer, en muchas ocasiones, esa salida de la que habla la mencionada autora. Desde nuestra entidad, continuaremos poniendo esta herramienta al servicio de la ciudadanía, facilitando el acceso a esa salida a todas las personas que así lo necesiten, bajo los principios de igualdad y justicia social, y el ejercicio de la profesión desde la ética y el respeto de los derechos humanos de todas las personas usuarias.

## 6. Agradecimientos

A M<sup>a</sup> Ángeles Ruiz-Tagle Morales, presidenta, mentora y compañera feminista Sande, por el

apoyo siempre incondicional desde los comienzos, y por ser la piedra angular de la entidad; y a mis compañeras, el equipo de profesionales con las que tengo el honor de compartir mi labor y mi vocación, Belén Pedraja González-Quevedo, Gema Palazuelos Juárez, Natalia Camus Setién y Rebeca Martínez Gómez.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española Contra el Cáncer. (2020). Los efectos psicológicos del confinamiento y cómo afrontarlos. Recuperado el 24.04.2020 de <https://blog.aecc.es/efectos-psicologicos-confinamiento-coronavirus/>
- Berasaluze A. y Olalde A.J. (2004) *Como mediamos en Trabajo Social. V Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social*. Las Palmas de Gran Canaria.
- Bernal, T. (2012). *La mediación en escena*. Ed. EOS.
- Bernal, Trinidad. (2020). *Respuesta especial ante una situación especial*. Fundación ATYME. Recuperado el 25.04.2020 de <https://comunicacion.atymediacion.es/respuesta-especial-ante-una-situacion-especial>
- Cantabria. Decreto 1/2020, de 7 de junio, del Presidente de la Comunidad Autónoma, por el que se establecen medidas específicas correspondientes a la Fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Boletín Oficial de Cantabria extraordinario, 7 de Junio de 2020, núm. 48, pp. 1631 – 1649. Recuperado el 08.06.2020 <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=350355>
- Colegio Oficial del Trabajo Social de Madrid. (2015). Trabajo Social y Mediación. Recuperado el 07.06. 2020, de <https://www.comtrabajosocial.com/noticia/2015/879/trabajo-social-y-mediacion->
- Colegio Profesional de Trabajo Social de Cádiz. (2015). Valor añadido del Trabajo Social a la Mediación. Recuperado el 07.06.2020 de <https://www.cgtrabajosocial.es/cadiz/valor-a%C3%B1adido-trabajo-social-mediaci%C3%B3n>
- Consejo General del Trabajo social. (2015). *El Valor añadido del Trabajo Social en Mediación*. Recuperado el 08.06.2020 de <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/cadiz/files/Mediaci%C3%B3n/%C3%A1rea%20de%20>

## La mediación familiar como recurso de apoyo y protección a las familias durante el estado de alarma por Covid19: un enfoque profesional dentro del Trabajo Social

[intervenci%C3%B3n/Valor\\_a%C3%B1adido\\_%20TS\\_en\\_Mediaci%C3%B3n\\_final.pdf](#)

España. Real decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19". BOE, n. 67, 14 marzo, pp. 25390-25400. Recuperado el 02. 04. 2020 [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692)

España. Real decreto 487/2020, de 10 de abril, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19". BOE, n. 101, 11 abril, pp. 28858-28861. Recuperado el 18.05.2020. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4413](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4413)

García-Longoria, M.P. y Sánchez Urios A (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia*, 4, 261-268.

Giddens, A. (2002). *Runaway World: How globalisation is reshaping our lives* (2.a ed.). Londres: Profile Books Ltd.

Haynes, J. M. (2012). *Fundamentos de la Mediación Familiar* (1ª Ed.) Madrid: Gaia Ediciones. (Orig. 1993)

Horno Goicoechea, P (2004, a, b, c, d). *Educando el afecto. Reflexiones para familias, profesorado, pediatras...* (1ª Ed.) Barcelona: Editorial Graó.

Munuera, P. (2013). Trabajo Social en la historia de la Resolución de Conflictos y la mediación. *Servicios Sociales y Política Social*, 101, 25-36.

Portinari, B. (2020). Los efectos del confinamiento en la salud mental de niños y adolescentes. *El País*. Recuperado el 10.06.2020 de [https://elpais.com/elpais/2020/06/01/mamas\\_papas/1590992089\\_182686.html](https://elpais.com/elpais/2020/06/01/mamas_papas/1590992089_182686.html)

Rodríguez García, A. (2012). La relevancia de la mediación para el trabajo social. *Trabajo Social hoy*, 65, 15-38

Rondon, L. M. y García-Longoria (2012). Mediación una propuesta formativa desde la perspectiva del trabajo social. En Ariño, M. y Uranga, C. V. Jornada de trabajo social: ¿mediamos o sustituimos? Álava: Universidad de Álava

Rondón, L. M. y Munuera. P. M. (2009). Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo social*, 11, 25-41.

Unión de Asociaciones Familiares (UNAF). (2015). *Valoración sobre la Mediación Familiar en España*. Autor. Recuperado el 27.05.2020 de <http://unaf.org/wp-content/uploads/2016/02/VALORACION-MEDIACION-FAMILIAR-FINAL.pdf>