



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanidades

PROYECTO SOCIAL PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SERVICIO PUBLICO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN GIJON

Trabajo fin de grado presentado por:	Dulce Gallego Canteli
Titulación:	Grado en Trabajo Social
Modalidad de trabajo:	Trabajo Fin de Grado
Temática:	Mediación Familiar
Director/a:	D ^a Ana Dorado Barbé

Fecha: 26 de Julio de 2016

Ciudad: La Coruña

CATEGORIA TESAURO: 3.4.7 Diseño y Gestión de Programas y Proyectos.

Resumen

El presente Trabajo de Fin de Grado, pretende acercar la actual realidad de las familias y sus necesidades como consecuencia de los cambios experimentados en los últimos tiempos, a los organismos responsables del desarrollo de las políticas sociales, cuando éstas están inmersas en procesos de conflicto.

Cabe señalar la sobrecarga que en los Servicios Sociales generales supone la demanda de ayuda o intervención en situaciones de conflicto en las familias, así como la falta de recursos específicos, tanto en profesionales capacitados como en organización y tiempo para dar respuesta a estas situaciones que han ido incrementándose especialmente en los últimos años.

Por ello, este trabajo aborda cómo sería el proceso de implementación de un espacio de Mediación Familiar Público, entendiendo éste como el lugar idóneo para dar respuesta a las demandas de ayuda de las familias en situaciones de conflicto, y para ser un espacio para la derivación desde los propios servicios sociales generales.

La realidad social se encuentra inmersa en procesos de cambios importantes en todos los aspectos de la vida, desde los económicos, sociales, culturales y relacionales, por lo que el conflicto se hace más presente. Trabajar desde los Servicios Sociales con una *mirada mediadora*, con una perspectiva de *gran angular* que sirva a encontrar respuestas y soluciones compartidas, acordadas por aquellos que viven un proceso de conflicto, es abrir camino a otra forma de solucionar también problemas, anticipándonos, dotando para ello a las familias de experiencia que les sirva a futuro.

Palabras clave:

Familia, Cambios, Conflicto, Trabajo Social, Mediación Familiar

Abstract

The present work of end of degree, aims to bring the current reality of families and their needs as a result of the changes experienced in recent times, the agencies responsible for the development of social policies, when they are immersed in processes of conflict.

Fits noted the overload that in them services social General supposed it demand of helps or intervention in situations of conflict in them families, as well as the lack of resources specific, both in professional trained as in organization and time to give response to these situations that have gone increasing is especially in them last years.

By this, this work addresses how would be the process of implementation of a space of mediation family public, understanding this as the place ideal to give response to them demands of helps of them families in situations of conflict, and to be a space for the derivation from them own services social General.

The social reality is immersed in processes of changes in all aspects of life, from the economic, social, cultural and relational, so the conflict becomes more present. Work from social services with a *regarded Mediatrrix*, with a perspective of *wide angle* that serves to find answers and solutions shared, agreed by those living a process of conflict, is to open the way to another way of solving problems, anticipating, giving so the families of experience that will serve them in the future also.

Key words

Family, Changes, Conflict, Social Work, Family Mediation.

ÍNDICE:

1.CONTEXTO DEL CENTRO.....	5
2.LEGISLACIÓN.....	7
2.1 Internacional.....	7
2.2 Estatal.....	7
2.3 Autonómica.....	7
3.PROYECTO SOCIAL.....	8
3.1DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.....	8
3.2NATURALEZA DEL PROYECTO.....	8
3.2.1Descripción del Proyecto.....	8
3.2.2Fundamentación y justificación.....	8
3.2.3.Objetivos.....	18
3.2.4Localización física y cobertura espacial.....	18
3.2.5Beneficiarios.....	18
3.3METAS,PRODUCTOS Y ACTUACIONES.....	19
3.3.1Objetivo específico 1.....	19
3.3.2Objetivo específico 2.....	19
3.3.3Objetivo específico 3.....	19
3.3.4Objetivo específico 4.....	20
3.4DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS.....	21
3.5DETERMINACIÓN CALENDARIO DE ACTIVIDADES.....	24
3.6DIAGRAMA DE GANT.....	25
3.7ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN DEL PROYECTO.....	27
3.8ORGANIGRAMA.....	28
3.9INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	29
4.BIBLIOGRAFÍA.....	30
4.1REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
4.2BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	31

1 CONTEXTO DEL CENTRO

Nombre:

Fundación Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Gijón

Tipo de centro:

Organismo local responsable de la política social, con 8 Centros de Servicios Sociales descentralizados en los barrios, y servicios específicos centralizados.

Titularidad:

Municipal del Ayuntamiento de Gijón

Año de fundación:

1981

Número de trabajadores:

91, de los cuales 31 son Trabajadores/as Sociales

Situación geográfica:

Paseo del Humedal s/n (zona centro de la ciudad)

Contexto socioeconómico:

Ciudad Industrial y de Servicios, con 278.294 habitantes.

Paro registrado a Junio de 2016 en Gijón

	Hombres	Mujeres	Total
Menos 25 años	833	756	1589
Entre 25-44 años	4.714	6.059	10.773
Entre 45-más	5.018	6.687	11.705
Total	10.565	13.502	24.067

Fuente: observatorio Trabajastur

Sufrió diferentes procesos *de reconversión industrial*, apostando en estos momentos por su *diversificación económica*. Hay un peso cada vez más importante del sector servicios, con una bajada tanto de sector industrial como de la construcción y los sectores primarios de la producción (agrícola, alimentario) y con una fuerte apuesta por las nuevas tecnologías y las relaciones Universidad/empresas, como motor de dinamización.

Se observa como el paro femenino es superior al de los hombres en 3.502 paradas más.

Número de usuarios:

Población atendida: 26.956 personas

Usuarios/as: 12.718

Con alguna demanda en cuanto a convivencia personal-familiar 7.455, supone el 39'92%

Edad media de usuarios/as 45'38 años

Breve descripción de la actividad que realiza:

Articula toda la atención a la población de la ciudad, especialmente en situaciones de necesidad o con problemas, a través de diferentes programas: de apoyo a las familias, Salario Social, abandono escolar, ayuda a domicilio y tele-asistencia, violencia de género, prevención de las drogodependencias, programa de ayuda a mujeres con cargas familiares no compartidas, necesidades de alojamiento, transeúntes, convenio con entidades del tercer sector, cooperación al desarrollo, ...

Cuenta con diferentes Consejos de Participación Sectorial y con un Patronato integrado por los representantes municipales de los diferentes grupos políticos, para el seguimiento y control de las políticas desarrolladas y de la gestión de las mismas.

2. LEGISLACIÓN	
2.1 Europea	
Recomendación número R(98)1, sobre mediación Familiar, aprobada por el comité de Ministros del consejo de Europa el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros, acompañada de su Exposición de Motivos.	
2.2 Estatal	
*Código Civil, de 24 de Julio de 1889 y modificaciones posteriores *Ley 1/2000, de 7 de Enero, de Enjuiciamiento Civil *Ley Orgánica 1/116, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.	
2.3 Autonómica	
Principado de Asturias *Ley 3/2007, de 23 de Marzo, de Mediación Familiar	
Local	
Resolución 12 de Julio de 2011, por el que se firma Convenio de Colaboración entre el Principado de Asturias y el Ayuntamiento de Gijón para la Red de Casas de Acogida de Mujeres Víctimas de Violencia de Género.	

3. PROYECTO SOCIAL

3.1 DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

Servicio Público de Mediación Familiar de Gijón

3.2 NATURALEZA DEL PROYECTO

3.2.1 Descripción del proyecto

El presente proyecto pretende crear un Servicio de Mediación Familiar para facilitar la gestión de las situaciones de conflicto que viven las familias de Gijón. Y todo ello a través de la movilización de sus recursos personales en el abordaje de las dificultades existentes en el entorno familiar.

Dicho proyecto se llevará a cabo desde la Fundación Municipal de Servicios Sociales (en adelante FMSS), como institución pública responsable de las políticas de bienestar y apoyo social de la ciudad, dependiente del Ayuntamiento, tanto en presupuestos como en las directrices y control.

3.2.2 Fundamentación y justificación

En nuestro país, las familias han sufrido importantes cambios, desde la aplicación de la Ley del Divorcio, y con ella la separación de los progenitores, hasta la creación de nuevas familias reconstituidas, cambio del papel parental, alargamiento de la infancia y juventud y las responsabilidades de los hijos en el ámbito doméstico.

A la vez, están enfrentando la situación de crisis económica que ha supuesto para muchas familias cataclismos de vida, por pérdida de trabajo de los progenitores, en ocasiones pérdida de vivienda, pérdida de posibilidades para los hijos. Estamos en un tiempo de cambio de valores sociales, y esto hace que en ocasiones chirríe el gozne intergeneracional.

Se parte de la consideración de que son las familias, tanto nuclear como extensa, eslabón fundamental en el apoyo a sus miembros en situaciones de necesidad o dificultad. Las diferentes políticas públicas nunca han prestado la suficiente atención a las familias como célula social, que además, en estos momentos, es la que amortigua gran parte de los efectos de la crisis.

Creo que por herencia de la idea de los viejos modelos de familia, con varón proveedor y mujer ama de casa, que reproducían estereotipos de género, se ha huido de hacer planteamientos claros entorno a las familias y nuestro país carece de una política clara familiar. No ha habido políticas públicas de apoyo, tanto para la creación de una red de servicios de atención y cuidado, como para las ayudas ante situaciones de desencuentro o conflicto cuando no eran capaces de superarlo en solitario.

Los signos de esto que aquí se comenta creo que podemos verlos tanto analizando las redes existentes, como en el gran “socavón demográfico” que tenemos en nuestro país, especialmente en nuestra Comunidad Autónoma, la más envejecida de España, que

quiere decir la más envejecida de Europa.

Se considera necesario que se movilicen todo tipo de servicios y recursos de apoyo, en este caso hablamos de Mediación Familiar como un útil instrumento de ayuda a la resolución de diferentes tipos de conflictos. Intervenir desde una perspectiva que moviliza las propias capacidades de los miembros que integran una familia para resolver una situación, sirve en el presente y también a futuro, tanto en la relación como familia, como en las capacidades de sus miembros en otras relaciones y con el entorno de vida.

Si analizamos el binomio coste/beneficio, un servicio de Mediación resulta barato tanto porque no es un gasto excesivo, (con las políticas de ahorro presupuestario) como por ser un servicio que se anticipa y capacita en cierta medida a las familias a resolver problemas, por lo que está evitando en ocasiones males mayores, o repetición de demandas y visitas a los Servicios Generales.

La realidad social se encuentra inmersa en procesos de cambios importantes en todos los aspectos de la vida, económicos, sociales, culturales y relacionales, por lo que el conflicto se hace más presente. Trabajar desde los Servicios Sociales con una *mirada mediadora*, con una perspectiva de *gran angular* que sirva a encontrar respuestas y soluciones compartidas, acordadas por aquellos que viven un proceso de conflicto, es abrir camino a otra forma de solucionar también problemas, anticipándonos, dotando para ello a las familias de experiencia que les sirva a futuro.

Parece imprescindible, si queremos hablar de un Servicio de Mediación Familiar, comenzar haciendo algunas reflexiones en torno a la familia, abordar algunos aspectos que hoy son objeto de debate entre los estudiosos o interesados en comprender desde una perspectiva amplia los procesos en los que está inmersa la institución familiar; psiquiatras, psicólogos, abogados, antropólogos, sociólogos, demógrafos, y por supuesto trabajadores sociales y mediadores familiares.

Según Perrot (1989), la familia es un lugar de intercambio: de sangre y espermatozoides; de besos y golpes; de dinero, trabajo y sentimientos; de principios, educación, cultura, recuerdos. El intercambio de bienes materiales e inmateriales se produce de una manera formal (herencias, contratos de matrimonio) o más frecuentemente informal, y pone de manifiesto que la familia es también un ámbito marcado por relaciones de poder. Estos intercambios no son exclusivamente domésticos, en tanto la familia es mediadora entre lo público y lo privado, entre el individuo y la polis, entre el mundo social y el particular. Esta mediación, pone de manifiesto que la vida privada es también una cuestión política, intenta regular tensiones y conflictos pero no se produce sin generar a su vez nuevas tensiones y conflictos.

Alberdi (1999) dice:

“La familia es la institución que conecta a los individuos y a la sociedad desde el comienzo de la vida humana y que cumple con una función esencial para ambos: a la sociedad le ofrece un apoyo fundamental socializando a cada ser individual y a cada uno de éstos les abre el camino hacia aquélla con el proceso básico de socialización.”(p.9)

Es obvio el papel de la familia, pero si hasta hace poco en la Historia era el agente fundamental y cuasi único de la socialización, hoy encontramos que hay otros potentes instrumentos en el procesos de socialización de los individuos, como son los medios de comunicación de masas y las nuevas tecnologías de la comunicación, que han penetrado en nuestras vidas con una velocidad y una influencia inimaginable hace unas décadas.

A pesar de esta “competencia”, la familia sigue siendo un elemento indispensable en la vida de las personas y adaptándose a los cambios que acontecen. Por ello entiendo la familia como un sistema “*metastable*”, es decir un sistema que cambia para permanecer. Las distintas formas familiares tienen una capacidad de resistencia a prueba de los avatares de la historia.

Tras la destrucción del Templo (año 70 d. C.) los judíos emigran por familias; los gitanos viven y se trasladan por familias; en China la familia ha resistido la Revolución de 1911, distintas reformas y el “Gran Salto” de Mao Zedong.

Algunos intentos de sustitución de la familia por formas de vida comunales han fracasado, recordemos la comunidad Oneida de Nueva Inglaterra, constituida a mediados del siglo XIX, que duró 30 años, las comunas berlinesas de los años sesenta, los kibutz israelíes desapareciendo ya, en España recordamos las posiciones del profesor García Calvo, ...

Se va hablar a continuación acerca de la familia y se dan una pinceladas sobre la historia.

La familia es la institución que vertebra las relaciones de los individuos entre sí y de éstos con la sociedad. Pocas dimensiones de la realidad social son más complejas de abordar que la familia. Sabido es que, cuando un fenómeno es complejo, los grupos sociales construyen una representación y un discurso social en torno a él que sirva de guía a las actuaciones y a la interpretación del mismo, estas interpretaciones de la realidad conviven sin que necesariamente cuenten con una mínima coherencia. Las imágenes sociales a veces distorsionan la realidad. Por eso se considera que las imágenes de crisis de la familia que algunos pretenden transmitir a través de los medios de comunicación social y de algunos textos apocalípticos no están fundamentadas en la realidad.

De la lectura de diversos estudiosos de la familia del Campo (1991), Duran y Hernández Pezzi (2007), Perrot (2011), se puede deducir que las bases de la familia actual se encuentran en la Europa del siglo XVIII, en la que se suceden los cambios políticos, económicos, culturales. La revolución industrial, la revolución política y la revolución científica impulsaron grandes dinámicas de cambio social que incidieron de lleno sobre la vida familiar. Es entonces cuando se produce la construcción social de la infancia como mundo separado de los adultos; la pérdida del papel de la familia como unidad de producción y el consiguiente cambio de papel económico de los hijos; el retraimiento de la familia a la esfera privada, alejando a muchas mujeres de la vida pública; la implantación de sistemas hereditarios igualitarios, que favorecían el reparto de las grandes fortunas erosionaron el fundamento último de la obediencia filial y ampliaron la autonomía de los jóvenes respecto a los padres...sería demasiado prolijo seguir desgranando todos los cambios que en esa época sufrió la familia.

La familia, tal y como se conoce hasta la llegada de la democracia en nuestro país, correspondió a la adaptación al desarrollo industrial y al crecimiento de las grandes urbes, con la aparición de una nueva clase social como fue la clase obrera urbana. Así como el desarrollo y afianzamiento del sistema capitalista.

El pacto social gestado después de la Segunda Guerra Mundial, donde la redistribución de beneficios para construir una sociedad de bienestar para todos se asentó sobre una *nueva* forma de entender las relaciones entre los géneros y una nueva manera de conceptualizar a la familia, una familia que tenía una sola fuente de ingresos por vía del salario masculino y la mujer en el rol de cuidadora, ayudante del Estado en la construcción del bienestar general. Esto llevó parejo una serie de roles rígidos y de los que difícilmente se podían salir tanto hombres como mujeres.

Este es el modelo de familia que se conoció por quienes nacieron antes de 1978; con la Constitución vinieron cambios legislativos parejos así como los cambios de formas de vida y nuevas costumbres que trajo la democracia.

En la actualidad, se asiste a un escenario de cambios complejos interrelacionados y por lo tanto influyentes mutuamente, cambios familiares y modificación de los escenarios donde las familias se desenvuelven. Todos ellos obligan a readaptaciones profundas.

A continuación se recogen algunos de estos cambios:

- Uno de esos cambios importantes ha sido **la creciente incorporación de las mujeres al mundo del trabajo remunerado**. Esto alteró las bases de las relaciones tanto matrimoniales como familiares. Baste decir que en veinte años (1975-1995) la cifra de mujeres consideradas población activa creció en más de dos millones de mujeres y continuó en ascenso. El cambio de la posición social de las mujeres para el sistema familiar es capital. Toda la estructura, tamaño, dinámica interna del grupo, cambia como consecuencia de la transformación del papel de las mujeres. Ninguna otra institución social ha hecho frente a un cambio de tan profunda magnitud y de tanto éxito como el cambio de las mujeres, que ha debido encarar la familia.
- El segundo cambio muy relevante proviene del **reconocimiento y reivindicación del pluralismo**. Se ha pasado de una configuración monolítica de la familia a otra pluralista en la que hay distintas modalidades de articular la vida familiar. Cohabitación o matrimonio, hijos dentro o fuera del matrimonio, familias biparentales o monoparentales, y familias con progenitores del mismo sexo. El reconocimiento del pluralismo supone una ruptura con el anterior tipo único de familia que hasta 1978 tuvo una fuerte protección legal y social y situaba cualquier otra modalidad de convivencia fuera de la legalidad, cuando no la condenaba penalmente. Recordamos el tema de hijos legítimos/ilegítimos y la penalización del adulterio para las mujeres, hasta con penas de destierro.

Desde 1978, con sucesivos cambios, el sistema familiar ha quedado regulado de forma análoga, y en ocasiones por delante (matrimonio homosexual), a los países de nuestro entorno. Aunque lo que considero queda pendiente en nuestro país es una profunda política social con respecto a las familias, que atienda múltiples aspecto de apoyo, ayuda, pues sin lugar a dudas esta laguna en nuestra política afecta a las decisiones que toman las familias, por ejemplo con respecto al número de hijos, cosa nada baladí en la situación demográfica de nuestro país con una tasa de natalidad más baja que la tasa de reposición necesaria. Sólo la llegada de población inmigrante, supuso una cierta recuperación pero la explosión de la crisis en 2009 y la falta de empleo frenó la llegada cuando no la vuelta a los países de origen de muchos inmigrantes y con ello también el frenazo y vuelta atrás en el aumento de las tasas de natalidad.

- El tercer cambio de escenario se refiere a la aparición de **imágenes mayoritariamente críticas de la familia en los medios de comunicación social**. Las descripciones públicas de las familias son, con muy escasas excepciones, críticas y en ocasiones negativas. Los medios de comunicación de masas (incluyo el cine sobre todo) divulgan historias, aunque reales, que se fundamentan en una visión negativa de la vida familiar: egoísmos, engaños, infidelidades, crueldades, malos tratos, abusos constituyen el núcleo argumental. Ciertamente existen, están ahí, no se trata de negarlos, pero son los que centran los mensajes, las imágenes y acaban por convertirse en la representación social y no recogen la realidad de miles y miles de familias, donde el apoyo mutuo, la protección de los más débiles y el lazo de cariño solidario son el día a día. De hecho, ante la crisis, el gran colchón que amortiguó sus consecuencias fueron las familias apoyándose intergeneracionalmente.

Este cambio es de importancia, si se piensa que la cultura popular (siempre con excepciones), ha estado alimentada con imágenes de un signo opuesto. Los cuentos vehiculaban mensajes positivos o cuando menos no catastrofistas de las relaciones familiares y del matrimonio, donde incluso el final feliz de la historia solía constituir el mensaje básico.

Dentro de los discursos estructurados sobre la familia, uno ha sido el del movimiento feminista, muy activo en el cuestionamiento de las estructuras patriarcales de la familia y que con sus críticas, ha promovido cambios tanto en la legislación como en las costumbres sociales. Aunque el objetivo de algunos sectores del movimiento feminista sea impugnar la familia como tal, sin duda las consecuencias efectivas han sido muy diferentes a los objetivos explícitos. Partiendo de estas posiciones de censura sirvió para impulsar el equilibrio general en la distribución de tareas y atribuciones en las parejas y familias cuestionando que éstas lo fueran según el sexo. Y por sorprendente que pueda parecer, los efectos reales pueden conducir al fortalecimiento de la pareja y de la familia, mediante la aceleración de su ajuste a unas condiciones sociales cambiantes donde se desenvuelven las vidas de las familias.

- El cuarto y muy importante cambio ha sido **el del matrimonio**, que ha pasado a ser una opción vital, matrimonio **por amor**. Se trata de una novedad histórica, milenariamente el matrimonio constituía una necesidad para la supervivencia personal. Tanto la actividad económica como la vida doméstica o vida cotidiana han estado siempre estructuradas para grupos, los individuos aislados no tenían medios para sobrevivir. Hoy desde el punto de vista de la vida cotidiana, tanto hombres como mujeres pueden desenvolverse sin ningún tipo de obstáculo permaneciendo solteros/as. Ahora las condiciones sociales no imponen el matrimonio y el peso de la norma social queda equilibrado por la asunción del pluralismo en las formas de vida. Hoy el matrimonio es una opción vital con carácter reversible, esta reversibilidad viene de la mano de las separaciones y divorcios.

La pareja no tiene un carácter fusional eterno, sino que pretende ser asociativa y reversible. Si en el ciclo vital de la pareja surgen conflictos conyugales insoslayables, pueden resolverse mediante la separación o el divorcio.

Este aspecto de reversibilidad de la pareja nos sitúa en uno de los puntos clave para entender la mediación familiar en separaciones y divorcios como una

herramienta eficaz, pues en esos momentos de cambio en las familias con hijos se da una situación de desajuste entre conyugalidad y filiación.

Se hace preciso detenerse en la redefinición del vínculo de conyugalidad/filiación como vínculo incondicional.

Desde la secularización del matrimonio a finales del siglo XVIII, se puede entender que comienza débilmente una redefinición progresiva del vínculo de la conyugalidad o en términos más generales del vínculo de la pareja. La opción de casarse o no casarse es una cuestión de conciencia personal y el matrimonio va dejando poco a poco de ser el horizonte irrebalsable de las relaciones entre hombres y mujeres, entre hombre/hombre o mujer/mujer, con el reconocimiento del matrimonio homosexual. Se pasa a entender la vida en común como un itinerario compartido, bajo el signo de la libertad.

Esta redefinición del vínculo de la conyugalidad como algo fundamental individual, privado, contractual es por consiguiente más precario. Más precario pues la libertad se aprende y esto es siempre un proceso más o menos largo. Cambiamos nuestros riesgos al cambiar nuestras exigencias.

Este cambio es un reflejo en la manera de entender y vivir la conyugalidad, se trata en realidad de otra forma de pensar el amor y la búsqueda de la felicidad, lo que es distinto. Una nueva forma portadora de otros valores, pero también de otros riesgos y otros sufrimientos posibles, una forma que inscribe a partir de ahora el vínculo bajo el signo del tiempo. Así lo que resulta más novedoso no es sólo su sentimentalización, sino su temporalización.

Es en este punto donde se plantea un interrogante que genera incertidumbre. La coexistencia en el seno de la institución familiar de dos vínculos entendidos como heterogéneos. La idea de pareja soluble con el tiempo y el indisoluble vínculo entre padres e hijos. Esta es una de las bisagras que en múltiples ocasiones chirria y hace surgir el conflicto en las familias.

Por ello se hacen a continuación unas notas acerca de la idea de crisis.

En cuanto a la idea de crisis de la institución familiar, señalar cómo se contempla siempre en negativo, desde los sectores más conservadores, la perspectiva de cambio en la familia. Importante destacar la asombrosa capacidad de supervivencia y adaptación, su constante ajuste a las nuevas y diversas condiciones culturales, sociales y económicas en que se desenvuelve. ¿En qué se basa entonces la idea de crisis?, se puede entender que en posicionamientos de tipo ideológico conservador y en la rapidez de los procesos de cambio.

En España las transformaciones del sistema familiar nunca han sido pausadas y asimiladas paulatinamente. Se han dado mediante “saltos”, impulsos bruscos que hasta su reacomodación han alentado imágenes de crisis e incertidumbre.

Aquí las transformaciones de la familia se materializaron en plazos más cortos que en otras sociedades vecinas. La transición demográfica, realizada en nuestro país en mucho menos tiempo, constituye una buena prueba de este peculiar aspecto de la dinámica social de nuestra sociedad. No sólo han sido rápidos los cambios en relación a la vida e institución familiar, otros aspectos de la vida del país han cambiado en muy cortos espacios de tiempo. En las tres últimas décadas los avances sociales han sido enormes, a pesar de la crisis, en todos los terrenos de la esfera pública y han afectado y potenciado los de la esfera privada, sin olvidar el punto de partida de la presente fundamentación, en la familia como el gozne entre lo público y lo privado se pueden comprender mejor los cambios en la familia desde posiciones no catastrofistas es decir,

entender que es un sistema en cambio dentro de escenarios cambiantes.

En las breves notas que se van abordando en este trabajo para comprender mejor la situación actual de las familias no se quiere pasar por alto la idea de conflicto.

Las familias, a lo largo de su ciclo vital desde el matrimonio, nacimiento de los hijos adolescencia, emancipación, envejecimiento de los abuelos, jubilación, por resumir grosso modo las etapas del ciclo vital de las que hablan Belart y Ferrer (1998), van a pasar por procesos de cambio importantes, van a ser un lugar pródigo en contrastes y contradicciones, en ocasiones adaptarse a los cambios les resulta dificultoso, en otras va a surgir una situación de conflicto que va a distorsionar las relaciones y van a tener problema a la hora de buscar respuestas o alternativas a la situación.

Worchel y Lundgren (1996) definen el conflicto de una manera genérica diciendo que “es la tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos, organizaciones) que proviene de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas”(p.33).

Así, a lo largo del ciclo vital de la familia, hay múltiples momentos de tensión, donde las respuestas a una situación, o el deseo de cambio de alguno de sus miembros frente a las resistencias de otros, van a llevar a situaciones de conflicto.

Según Singer (1996):

Los conflictos familiares son los que más vivamente ponen de relieve las ventajas y ocasionales peligros de un acuerdo negociado o mediado, tanto si se trata de conflictos entre padres y adolescentes debidos a sus opuestas formas de vida; entre hermanos adultos que discuten sobre el cuidado de sus padres; o entre esposos que se pelean por la custodia de los hijos. Por lo general, las familias actúan según unas reglas propias, adoptadas por acuerdo familiar o interpuestas por la autoridad paterna. Se resisten tercamente a que los extraños les impongan cualquier norma. Cuando los miembros de la familia no están satisfechos, se toman la justicia por su mano. Los adolescentes descontentos desafían la autoridad paterna o se van de casa. Los padres separados les niegan a su cónyuge el derecho de visita o dejan de pagar la pensión alimenticia estipulada por el tribunal(p.50)

En muchas ocasiones nos vamos a encontrar cómo las partes de una familia en conflicto se centran más en los desacuerdos, en los aspectos de diferencia de opinión, de comportamiento, en lo que califican como “negativo”, que en los puntos de acuerdo. Por ello un aspecto imprescindible es analizar el género de conflicto, ante el que nos encontramos, debido a las implicaciones que esto va a tener para la resolución del mismo.

Otras dos cuestiones de carácter general acerca del conflicto: una es que el conflicto se produce de muchas formas y a todos los niveles del comportamiento (intrapersonal, interpersonal, intergrupar), la otra es que cualquier situación de conflicto puede ocurrir a todos los niveles simultáneamente. Podríamos decir que el conflicto tiene capacidad de “pulpo” por sus múltiples brazos, por su capacidad de reproducirse, y que vamos a ver muchas veces “un juego dentro de un juego”.

Algo que pasa en las familias es que un desacuerdo sobre algo se convierte en un debate, de un tema de debate, se pasa a discusión, después a riña, después a gritos, enfados, en lo que se denomina escalada, donde el recorrido del conflicto se asemeja a una bola de nieve rodando colina abajo, se incrementa tanto en tamaño como en intensidad. (Worchel, Cooper y Goethals, 1988)

Las familias son un lugar de convivencia intensa, podemos aprender a leer, conducir, utilizar la informática y una difícil profesión, pero a convivir se aprende conviviendo,

por ello surgen los conflictos, más en momentos de cambio como los que se han esbozado de los escenarios en los que se desenvuelve la familia.

Otro aspecto del conflicto es que, aunque es muy fácil que pesen más los aspectos negativos del conflicto y este se “enroque” en ellos, existe otra cara del conflicto, una cara buena. Es aquella que puede resultar útil al cambio.

Aquella que sirve para el cambio personal, aquella que nos sirve para construir la propia identidad diferencial, aquella que sirve a la independencia individual y de grupo, en suma las caras del conflicto que una vez encarado sirven para avanzar y mejorar.

Pero poder rescatar la parte mejor del conflicto, va indiscutiblemente ligado al *manejo* del conflicto. Analizar y comprender su naturaleza, encararlo para que se logren objetivos positivos minimizando los negativos.

Esto no es tarea sencilla y en muchas ocasiones las familias acuden a los Servicios Sociales bien buscando ayuda, bien mostrando el conflicto.

A continuación se aborda el Trabajo Social en relación a las familias y al conflicto.

Es en los Servicios Sociales donde fundamentalmente se desenvuelve la práctica del Trabajo Social. Y los Servicios Sociales son como un gran cesto donde caen todas aquellas cuestiones, que el resto de sistemas de bienestar de las sociedades democráticas avanzadas no son capaces o están preparados para abordar. Eso no quiere decir que la multiplicidad de situaciones, problemas y conflictos que llegan a la puerta de los Servicios Sociales tengan recursos para poder abordarlos. Cuando se habla de recursos no sólo se refiere a los materiales, sino también a formativos y organizacionales. Los Servicios Sociales, a pesar de los recortes, han ido ampliando la actividad, las tareas, con un mayor radio de acción, tanto en los colectivos a atender, ampliándose a capas más amplias de la población, tanto la ayuda a domicilio, o la atención a la dependencia, nos han acercado a muchas personas de diversidad de situaciones sociales. La tendencia a la objetivación de derechos y la universalización en las Políticas Sociales han servido a este acercamiento y ampliación del foco de los Servicios Sociales y el Trabajo Social.

Esta apertura, puede resultar beneficiosa para los Servicios Sociales por la normalización que supone, además el saber hacer del Trabajo Social como agente de cambio puede llegar a sectores más amplios de población que no se habrían acercado a los Servicios Sociales, y diversificar su capacidad de ayuda a las personas, para dar respuesta constructiva a variadas situaciones, entre ellas la gestión de los conflictos.

Afrontar los desencuentros, los desacuerdos que generan conflicto en la convivencia de las familias, es una de las actividades que están presentes en el día a día del Trabajo Social. Ello se señala en las Memorias de la Fundación Municipal de Servicios Sociales de Gijón cómo año a año se va incrementando el número de casos en los que los profesionales tienen que atender situaciones relacionadas con la convivencia de las familias y por supuesto con situaciones de conflicto.

Según señala Dorado (2014):

“Por gestión constructiva del conflicto entendemos el conjunto de aquellas acciones profesionales posibilitadoras de la creación de escenarios de intervención basados en la utilización de métodos cooperativos y pacíficos de gestión de conflictos, que faciliten que las personas manejen sus propios conflictos desde una perspectiva de aprendizaje, desarrollo y crecimiento personal. El conflicto es contemplado, desde esta perspectiva, como un elemento inherente a la convivencia humana y necesario para el crecimiento personal de los individuos, que aparece en situaciones en la que dos o más personas entran

en oposición o desacuerdo porque sus intereses, necesidades o deseos son incompatibles, o al menos ellos los perciben como tal, y donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos.”(p.15)

Es a partir de la definición de Dorado (2014) desde donde se va a contextualizar el porqué se propone en este Trabajo de Fin de Grado la creación de un Servicio Público de Mediación Familiar.

Los Servicios Sociales generales se encuentran sobrecargados de trabajo y, desde el sistema organizativo de los mismos, no se contemplan intervenciones especializadas en el abordaje de las situaciones de conflicto que hoy se dan en las familias. Los propios profesionales requerirían formación más especializada para poder atender con éxito estas situaciones.

Haynes (1995), define la mediación como:

“ un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, 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, caso de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto. Esta es la razón por la que la mediación es tan adecuada para la resolución de los conflictos de las familias”(p.11)

Varios son los elementos que se desprenden de esta definición, en primer lugar, que se hace preciso organizar y planificar el proceso de mediación.

Otro elemento es que requiere de la figura del mediador, quien conduce las negociaciones, organizando cómo se han de discutir los asuntos que se tienen que solucionar, es decir organizando con coherencia el proceso. Esto requiere formación, el Trabajo Social es un magnífico punto de partida por el aprendizaje que se tiene a moverse en situaciones complejas, la práctica profesional y la formación académica son un buen punto de arranque pero es preciso completar esa formación, según señala Dorado(2014), “con la incorporación de la mirada mediadora a la práctica profesional del Trabajo Social” (p.10). Esa mirada mediadora tiene que ser globalizadora, construyendo un ambiente en el que se dé confianza y dejando clara su posición neutral. Por último señalar la importancia de la búsqueda común de los acuerdos por todas las partes inmersas en el conflicto, y cómo esto va a permitir la continuidad de las relaciones. Es ésta una cuestión fundamental, según se ha reflexionado acerca de la conyugalidad como vínculo temporal, pero en la filiación, es decir en el vínculo entre padres e hijos no hay reversibilidad. Por ello, se trata de una cuestión relevante, incorporar la formación en mediación para abordar con las familias desde el Trabajo Social la solución de los conflictos. De la interacción que se va a establecer entre las partes va a surgir la mejor alternativa para todos. Además, y puesto que los vínculos permanecen, la mediación aporta la posibilidad de solucionar los conflictos en el presente y a futuro un aprendizaje para unas relaciones más satisfactorias y una vida más armónica de las familias y sus integrantes.

En la reflexión en torno a la familia y los escenarios en los que se desenvuelve, se contemplaba cómo la institución familiar cambió en un muy corto periodo de tiempo y, cuando las familias se estaban aclimatando a estos cambios, otro derivado de la incorporación de las nuevas tecnologías y su impacto en la vida cotidiana, en las relaciones; si a esto se añade la situación de crisis, las familias afrontan nuevas tensiones y por lo tanto nuevos itinerarios de conflicto. Muchas de estas situaciones no se resuelven por falta de espacios y servicios de apoyo a las familias en la búsqueda de

soluciones que orienten el debate, que organicen las alternativas, que formulen las preguntas adecuadas, en los momentos pertinentes. A buen seguro se evitarían y prevendrían situaciones no deseadas de escala de los conflictos y estancamientos muy problemáticos. Porque con la mediación se mira poco el pasado, pero sí importan sus efectos para el futuro, pues muestran el camino y las formas posibles de enfrentar un conflicto que puede surgir en adelante. Las familias necesitan buscar y dar respuestas distintas a los nuevos conflictos que aparecen y que son, aunque sólo sea por nuevos, más complejos. Por ello hay que conocer las características de esta época que nos toca vivir, conocerlas ayuda a comprender la variedad e intensidad de los conflictos y, claro está, también cómo manejarlos y resolverlos. Porque como se ha visto, el problema no es el conflicto sino la respuesta que se le da.

Con la cultura de la mediación, manejar los conflictos va a implicar responsabilidad de los miembros de una familia, y va a poner en marcha el deseo de cambiar el discurrir del conflicto. Tratar de vencer el problema y no vencer a nadie. Con la cultura de la mediación se fomenta la creatividad, se mejora la comunicación, se facilita por tanto el entendimiento, sentido de la responsabilidad y la cooperación entre los integrantes de la familia. Nadie debe perder para que otro gane, todos ganan.

La única salvedad que se debe tener en cuenta en relación a la mediación es que todo debe negociarse al amparo de la ley. Y aparecen situaciones de conflicto, que no son susceptibles de ser abordadas con mediación bien por constituir delitos, por ejemplo casos de malos tratos sobre los hijos o violencia contra la mujer.

Tampoco es posible la mediación cuando se detectan patologías de Salud Mental.

3.2.3 Objetivos

- a. Objetivo General :
Mejorar la atención a las familias insertas en situación de conflicto familiar en la ciudad de Gijón.
- b. Objetivos específicos:
 1. Crear un servicio de atención de Mediación Familiar en la FMSS.
 2. Sensibilizar sobre la mediación como sistema eficaz de gestión de conflictos.
 3. Difundir el Servicio de Mediación Familiar en la población y especialmente en los ámbitos sanitario, educativo y de participación social.
 4. Disminuir la carga de trabajo en los Servicios Sociales Generales.

3.2.4 Localización física y cobertura espacial

- Despachos planta baja de la sede de la Fundación Municipal de Servicios Sociales. Ubicada en el centro de la ciudad, en el corazón del nudo de comunicaciones por autobús, entre los barrios y el centro.
- La cobertura el término municipal de Gijón en sus zonas tanto rural como urbana.

3.2.5 Beneficiarios

- a. Beneficiarios directos:
 - Miembros de las familias atendidas. Padres, madres, hijos, hijas en situación de conflicto, tanto convivientes en la unidad familiar, como no convivientes pero significativos al abordaje de la situación.
- b. Beneficiarios indirectos:
 - Miembros de la familia extensa: abuelos, hermanos...
 - Servicios Sociales Generales, al contar con un servicio especializado para la derivación, verán bajar su carga de atención.
 - Servicios de otros ámbitos de atención social. Especialmente los Servicios de Atención de Salud Mental (no están abordando estas situaciones, por no constituir situaciones de salud o patologías diagnosticadas). Así mismo otros servicios sanitarios como médicos de familia, y el ámbito educativo donde se detectan a veces problemas.

3.3 METAS	PRODUCTOS	ACTUACIONES
OBJETIVO GENERAL: MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS FAMILIAS INSERTAS EN SITUACIÓN DE CONFLICTO FAMILIAR EN LA CIUDAD DE GIJÓN		
3.3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1: CREAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA FMSS		
▪ Dotar de personal idóneo ▪ Adecuar ubicación física	▪ Veinte primeras familias de Gijón atendidas y satisfechas Con Servicio de mediación Familiar.	▪ Realización de obras y dotación de mobiliario y medios técnicos precisados ▪ Asignación del personal con formación adecuada al Servicio. (Trabajador Social con formación en Mediación Familiar) ▪ Contratación del personal requerido.
3.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2: SENSIBILIZAR SOBRE LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE CONFLICTOS		
▪ Presentar el Servicio de Mediación a todas las UTS, 8 Centros ▪ Coordinar necesidades y actuaciones	▪ 31 Trabajadores sociales de la FMSS con conocimiento de la Mediación Familiar. ▪ 91 Profesionales de la FMSS con pautas para derivación al Servicio de Mediación Familiar.	▪ Incorporación al Catalogo de prestaciones de la FMSS ▪ Colgar Información en Web interna FMSS y Ayuntamiento. ▪ Reunión con Jefes de Servicio FMSS ▪ 8 Reuniones de coordinación con los Centros de SSSS
3.3.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 3 : DIFUNDIR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR		
▪ Presentar el Servicio en los diferentes ámbitos: Salud Mental, Atención primaria de Salud, Centro de Profesores y Recursos, Servicio Multidisciplinar de Educación, Centros Educativos de la Ciudad, con especial atención	▪ Psiquiatras, psicólogos trabajadores sociales, enfermeras, médicos/as, Profesores, orientadores, aumentan conocimiento sobre Mediación Familiar. . ▪ Capacitación para derivar de los profesionales de otros ámbitos sociales. ▪ Conocimiento de la prensa de la Mediación Familiar y del Servicio Público.	▪ Carta presentación Dirección de la FMSS a direcciones de los diferentes ámbitos. ▪ Folleto explicativo del Servicio, con forma de acceso y contacto. ▪ Reunión responsable del Servicio con Coordinador Salud Mental. ▪ Charlas/ presentación: en Centro de Profesores y Recursos, Orientadores y Directores de Secundaria. ▪ Educación Primaria (Equipos Pedagógicos, Directores de los Centros.

Orientadores de los Centros. Presentar en Medios de comunicación social. Presentar en Población General de la ciudad.	Los ciudadanos podrán contactar con el Servicio de mediación Familiar.	- Folleto divulgativo en Centros Integrados Municipales (10 centros zona urbana y rural) - Presentación a Federación de Asociaciones vecinales zona urbana y zona rural - Rueda de Prensa de Dirección FMSS, para presentación Servicios - Entrevistas Medios de Comunicación (Televisión autonómica, radios, Prensa escrita papel y digital)
3.3.4 OBJETIVO ESPECÍFICO 4 : DISMINUIR LA CARGA DE TRABAJO EN LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES		
- Coordinación con responsables Centros de Servicios Sociales - Atender a las familias	31 Trabajadores Sociales de la FMSS tienen leve mejora en sobrecarga trabajo. - Aumento del conocimiento de los profesionales de las técnicas alternativas a la resolución de conflictos. - Evaluación atención primeras familias	- Estudio de casos y demandas en los Servicios Generales - Información y formación acerca de metodología de trabajo Mediación familiar a los Trabajadores Sociales de la FMSS - Citas y sesiones con a las familias en situaciones de conflicto

3.4 DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS				
Recursos Actuaciones	Humanos	Materiales	Técnicos	Económicos
- Realización de obras y dotación de mobiliario y medios técnicos precisados Adecuación local - Apertura puerta exterior - Baños adaptados - Cableado para internet y teléfono	Departamento Contratación FMSS	Los propios de una reforma	Empresa especializada	Coste Obra 18.000 euros
Dotación material de oficina	Servicio de contratación FMSS	Papelería, lápices, bolígrafos, carpetas, otros fungibles.		150 euros
Asignación del personal con formación adecuada al Servicio. (Trabajador Social con formación en Mediación Familiar) Dotación personal Trabajador/a Social Auxiliar Administrativo	Departamento personal Ayuntamiento	Los propios del trabajo de gestión de personal	Web municipal para promoción interna y procesos de selección	Salario según convenio: T.S. 28.126'90 (año) 6 meses 14.063'45 A.A. 20.353'36 (año) 6 meses 10.176'68
Contratación del personal requerido. Contratación de nueva plaza Responsable del Servicio	Departamento personal Ayuntamiento	Los propios del trabajo de gestión de personal	Web municipal, columna de prensa Ayto. para convocatoria plaza.	Salario según convenio: R. S. 32.685'16 (año) 6 meses 16.342'58

▪ Incorporación al Catalogo de prestaciones de la FMSS	Equipo directivo FMSS	Los propios trabajo directivo	Circular a los Centros de Servicios Sociales	Costes del propio Servicio de Mediación
▪ Colgar Información en Web interna FMSS y Ayuntamiento.	Servicio de Informática del Ayuntamiento de Gijón	Las dotaciones informáticas ya existentes	Web FMSS y Ayuntamiento	Dentro de costes del servicio de informática
▪ 8 Reuniones de coordinación con los Centros de SSSS	Equipo del Servicio de Mediación Familiar	Sala de reuniones	Los propios para el desarrollo de una reunión	Dentro costes del personal de la FMSS
▪ Carta presentación Dirección de la FMSS a direcciones de los diferentes ámbitos.	Secretaría Dirección FMSS	Material de oficina y correspondencia correos	Ordenador, correo electrónico y Teléfono	Coste envío 150 cartas 85'50 euros
▪ Reunión responsable del Servicio con Coordinador Salud Mental. ▪ Charlas/ presentación: en Centro de Profesores y Recursos, Orientadores y Directores de Secundaria. ▪ Educación Primaria (Equipos Pedagógicos, Directores de los Centros.	Profesionales del nuevo Servicio de Mediación (3) Responsable de Servicio Trabajador/a Social Auxiliar Administrativo	Material de oficina, correos, material para presentaciones	Ordenador, correo electrónico, Teléfono, Power Point	Dentro costes generales del Servicio de Mediación
▪ Folleto explicativo del Servicio, con forma de acceso y contacto. ▪ Folleto divulgativo en Centros Integrados Municipales (10 centros zona urbana y rural)	Profesional responsable del Servicio de Mediación	Edición de 10.000 folletos	Empresa de diseño gráfico y edición	Coste 800 euros
▪ Presentación a Federación de Asociaciones vecinales zona	Profesionales del Servicio	Material propio de una reunión	Ordenador y Power Point	Dentro costes generales

urbana y zona rural	de Mediación	y presentación		del Servicio de Mediación
▪ Rueda de Prensa de Dirección FMSS, para presentación Servicios ▪ Entrevistas Medios de Comunicación (Televisión autonómica, Radios, Prensa escrita papel y digital)	Profesionales Servicio de Mediación Secretaría Dirección FMSS Dirección FMSS	Material preparatorio rueda de prensa. Resúmenes explicativos de Servicio de Mediación Familiar para prensa.	Sala de prensa del Ayuntamiento dotada de atril, micrófonos, TV, ...	Dentro de los costes generales de la FMSS
▪ Estudio de casos y demandas en los Servicios Generales ▪ Información y formación acerca de metodología de trabajo Mediación familiar a los Trabajadores Sociales de la FMSS	Trabajadores Sociales de la FMSS Responsable y Trabajador Social Servicio de Mediación	Espacios para reuniones de trabajo y formativas	Ordenador, Power Point	Dentro de los costes generales de la FMSS
▪ Citas y sesiones con a las familias en situaciones de conflicto	Profesionales del Servicio de Mediación	Todos los habituales para el desarrollo del trabajo de atención del Servicio. Local que se adecua, materiales oficina, etc.	Ordenadores, Teléfonos, espejos unidireccionales	Coste corresponde a coste total de la puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación
Totales en euros: (Coste local, gastos puesta en servicio y seis meses del personal, ...)64.418'21				

3.5 DETERMINACION DE CALENDARIO DE ACTIVIDADES

	Fecha de inicio	Fecha de fin
Actuaciones relativas a metas objetivo 1: ▪ Dotar de personal idóneo ▪ Adecuar ubicación física	6 de Junio	15 de Septiembre
Actuaciones relativas a metas objetivo 2: ▪ Presentar el Servicio de Mediación a todas las UTS, 8 Centros ▪ Coordinar necesidades y actuaciones	25 de Septiembre	11 de Octubre
Actuaciones relativas a metas objetivo 3: ▪ Presentar el Servicio en los diferentes ámbitos: Salud Mental, Atención primaria de Salud, Centro de Profesores y Recursos, Servicio Multidisciplinar de Educación, Centros Educativos de la Ciudad, con especial atención Orientadores de los Centros. Presentar en Medios de comunicación social. ▪ Presentar en Población General de la ciudad.	13 de Octubre	20 de Noviembre
Actuaciones relativas a metas objetivo 4: ▪ Coordinación SSSS. ▪ Atender a las familias	2 Noviembre	30 de Diciembre

3.6 DIAGRAMA DE GANTT

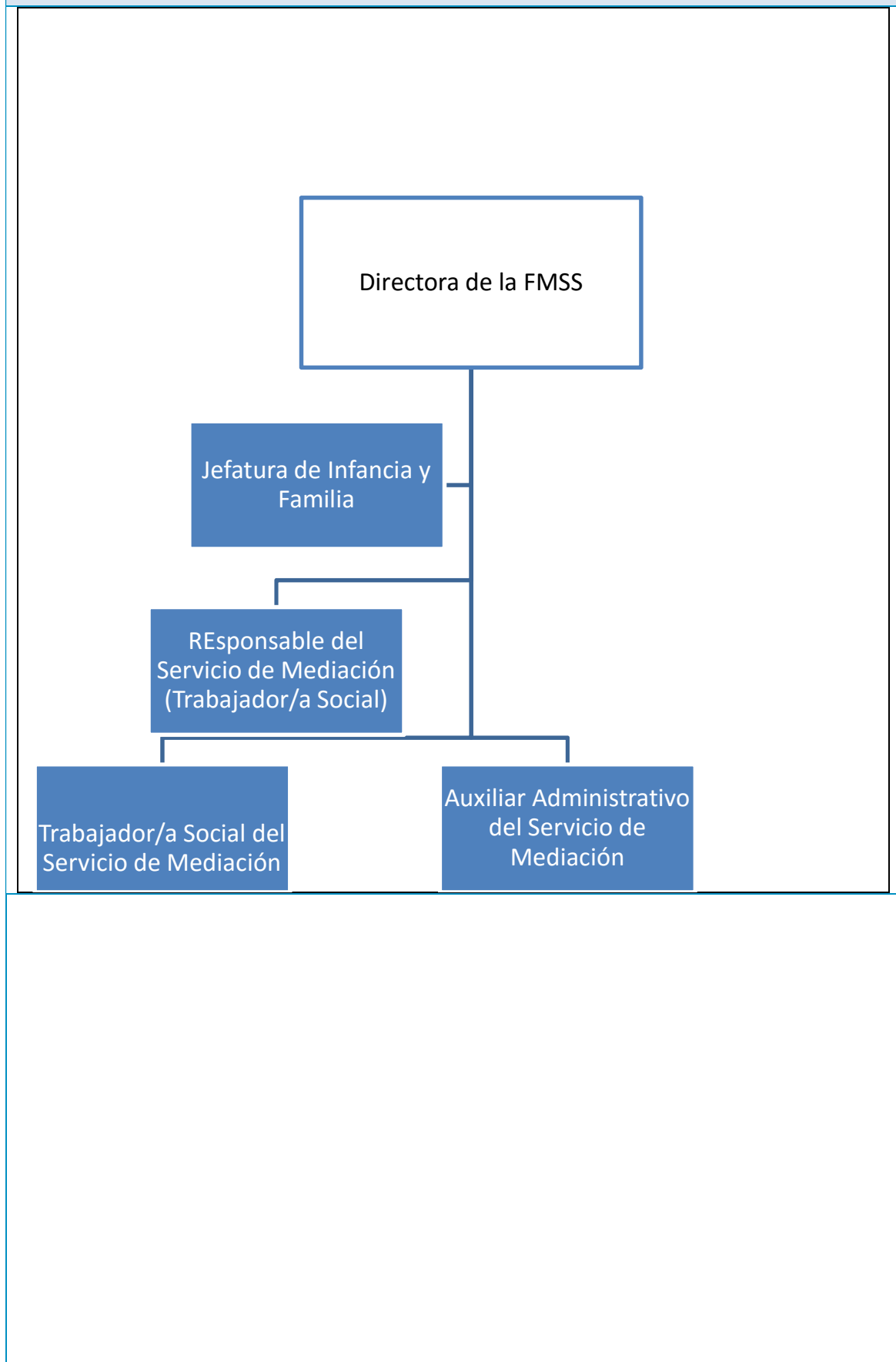
Tareas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
- Realización de obras y dotación de mobiliario y medios técnicos precisados - Asignación del personal con formación adecuada al Servicio. (Trabajador Social con formación en Mediación Familiar) - Contratación de nueva plaza Responsable del Servicio						X 6 de Junio	x	x	X 15 Sept.			
- Incorporación al Catalogo de prestaciones de la FMSS - Colgar Información en Web interna FMSS y Ayuntamiento. 8 Reuniones de coordinación con los Centros de SSSS - Carta presentación Dirección de la FMSS a direcciones de los diferentes ámbitos.									X 26 Sept.	X 11 Oct.		
- Reunión responsable del Servicio con Coordinador Salud Mental. - Charlas/ presentación: en Centro de Profesores y Recursos, Orientadores y Directores de Secundaria. - Educación Primaria (Equipos Pedagógicos, Directores de los Centros. - Folleto explicativo del Servicio										X 13 Oct.	X 11 Nov.	

- Presentación a Federación de Asociaciones vecinales zona urbana y zona rural - Estudio de casos y demandas en los Servicios Generales - Información y formación acerca de metodología de trabajo Mediación familiar a los Trabajadores Sociales de la FMSS											X 12/20 Nov.	
Citas y sesiones con a las familias en situaciones de conflicto											X 28 Nov.	X 30 Dic.

3.7 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTION DEL PROYECTO

Profesional responsable	Depende de:	Da cuenta a:	Funciones
Directora FMSS	Concejal	Concejal/Junta Rectora	Dirección de la Fundación Municipal de Servicios Sociales
Jefatura de Servicio de Infancia y Familia	Directora	Directora	Organización del área de
Responsable del Servicio de Mediación (trabajador/a social)	Jefe de Servicio	Jefe de Servicio	Puesta en marcha y Organización del Servicio en su día a día con especial cuidado de la coordinación tanto en la propia FMSS como con otras áreas sociales y atención a las familias. Custodia Expedientes
Trabajador/a Social con adscripción al Servicio de mediación	Responsable del Servicio de Mediación	Responsable del Servicio de Mediación	Atención a las familias y coordinación interna con Centros de Servicios Sociales. Custodia Expedientes
Auxiliar administrativa/o	Responsable del Servicio de Mediación	Responsable del Servicio de Mediación	Atención telefónica, citas y tareas administrativas. Archivo.

3.8 ORGANIGRAMA



3.9 INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Objetivos	Indicadores de evaluación
Crear un Servicio de atención de Mediación Familiar en la FMSS	• Cumplimiento plazos de obra adecuación local • Contratación y asignación de personal en tiempo y forma
Sensibilizar sobre la Mediación con sistema eficaz de gestión de conflictos	• Número de reuniones efectuadas. (Cuantitativo) • Contactos establecidos. (Cuantitativo) • Impresión y evaluación de los profesionales de FMSS (Cualitativo) • Feed-back diversos ámbitos sociales (sanitario, educativo, social) , a recoger en cada reunión (Cualitativo)
Difundir el Servicio de Mediación	• Número de folletos repartidos. (Cuantitativo) • Apariciones en Medios de Comunicación social(Cuantitativo) • Apariciones en medios de información institucionales. • Análisis de contenido de las apariciones en los medios de comunicación social (Cualitativo)
Disminuir carga de trabajo en los Servicios Sociales Generales	• Número de demandas registradas(Cuantitativo) • Número de familias atendidas(Cuantitativo) • Feed-back a los 6 meses del paso por el Servicio (contacto con la familia) (Cualitativo)

4. BIBLIOGRAFIA:

4.1 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Alberdi, I. (1999). Introducción: Democratización y cambio de valores. En Inés Alberdi, (1ª edición), *La nueva familia española* (pp. 9-26). Madrid: Editorial Taurus.

Dorado Barbé, A. (2014). *La Gestión constructiva de conflictos en la Formación del Grado en Trabajo Social*. (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia. Recuperada de <http://dialnet.es>.

Haynes, J.M. (1995). Capítulo I: el proceso de mediación. En John M. Haynes, (1ª edición), *Fundamentos de la Mediación Familiar* (pp.11-41). Madrid: Gaia Ediciones.

Lundgren, S. y Worchel, S. (1996). La naturaleza y la resolución del conflicto. En Karen Grover Duffy, James W. Grosch y Paul V. Olczak, (1ª edición), *La Mediación y sus contextos de aplicación* (pp.31-48). Barcelona: Editorial Paidós.

Singer R., L. (1996). Capítulo 3: Resolución de conflictos de familia. En Linda R. Singer, (1ª edición), *Resolución de conflictos* (pp.50-60). Barcelona: Editorial Paidós.

4.2 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA:

Ander-Egg, E. (1988). *Metodología del Trabajo Social*. Barcelona: Editorial El Ateneo

Belart, A. y Ferrer, M. (1998). *El ciclo de la vida. Una visión sistémica de la familia*. Bilbao: Editorial Desclee de Brouwer.

Campo del, S. (1991). *La nueva familia española*. Madrid: Ediciones de la Universidad Complutense.

Coulshed, V. (1998). *La Gestión del Trabajo social*. Barcelona: Editorial Paidós.

Duran, M.A. y HdezPezzi (2007). *La Ciudad Compartida*. Madrid: Consejo Superior de Colegios de Arquitectos.

Fernández García, T. (Coord.) (2009). *Fundamentos de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial

Gottheil, J. y Schiffrin, A. (compiladores) (1996). *Mediación una transformación de la cultura*. Barcelona: Editorial Paidós

López Hidalgo, J. (1992). *Los Servicios Sociales*. Madrid: Narcea Ediciones.

Marchioni, M. (1999). *Comunidad, Participación y Desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular.

Perrot, M. (1989). *Historia de la vida privada*. Madrid: Editorial Taurus

Perrot, M. (2011). *Historia de las alcobas*. Madrid: Editorial Siruela

de la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Edita Colegio General de Trabajadores Sociales y Editorial Siglo XXI

Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.