

MEMORIA 2016

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
Y MEDIACIÓN FAMILIAR
MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2016

Dirección Gral. de Igualdad y Familias





1. INTRODUCCIÓN

1.1. Orientación y Mediación Familiar.	Pg. 3
--	-------

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA

2.1 Marco General – características del servicio.	Pg. 6
2.2 Población a la que se dirige.	Pg. 7
2.3 Ubicación y forma de acceso.	Pg. 8
2.4 Equipo de profesionales.	Pg. 9
2.5 Datos generales de personas atendidas.	Pg. 10

3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

3.1 Introducción y evolución del servicio.	Pg.12
3.2 Sesiones de Orientación Familiar.	Pg.15
3.3 Familias atendidas.	Pg.15
3.4 Perfil de las personas beneficiarias.	Pg.16
3.5 Tipología del conflicto.	Pg.18

4. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

4.1 Introducción y características de la Mediación.	Pg.21
---	-------

4.2 Proceso de la Mediación Familiar	Pg.24
4.3 Evolución del servicio- personas atendidas.	Pg.25
4.4 Expedientes familiares abiertos.	Pg.27
4.5. Sesiones de Mediación Familiar	Pg.27
4.6 Mediaciones por ámbito de acceso.	Pg.28
4.7 Fuentes de acceso-cauces de derivación.	Pg.28
4.8 Tipología de la demanda recibida.	Pg.29
4.9 Tipos de acuerdos alcanzados.	Pg.30
4.10 Momento de la convivencia en las personas atendidas.	Pg.31

La familia supone la célula básica de la sociedad y nuestro núcleo de desarrollo esencial como personas y ciudadanos. Nuestra sociedad ha estado inmersa desde hace unas décadas en una rápida y constante evolución marcada por profundos cambios en todos los ámbitos. El entorno, las relaciones personales y en general nuestras vidas evolucionan hacia nuevas formas de interacción social. Hemos ido pasando, conforme a los cambios sociales, de una concepción más cerrada de familia a otra totalmente abierta constituida por una pluralidad de modelos de funcionamiento familiar.





1. INTRODUCCIÓN



Hoy, más que nunca, la familia es un ente dinámico tanto en su forma como en su adaptación a las nuevas realidades sociales y económicas. Nos enfrentamos ante nuevas situaciones no sólo en la propia constitución familiar sino también en la convivencia: permanencia de los hijos e hijas en casa hasta edades avanzadas, las nuevas funciones de las abuelas y abuelos como cuidadores, la conciliación laboral y familiar etc. En este nuevo contexto, la familia debe solucionar problemas para los que, tradicionalmente, no se encuentra preparada, por lo que se hace evidente la necesidad de aportar por parte de la Administración Pública nuevas respuestas para gestionar nuevos y viejos conflictos en el seno de la convivencia familiar que eviten un enfrentamiento abierto y una ruptura en las relaciones familiares.

1.1. LA ORIENTACIÓN MEDIACIÓN FAMILIAR

Como respuestas eficaces surgen la Orientación y la Mediación Familiar que permiten resolver las situaciones estresantes y conflictivas en la convivencia favoreciendo la cohesión familiar en algunos casos o reconduciendo desde el diálogo en situaciones donde ya se ha dado una ruptura, una nueva organización familiar beneficiosa para todas las personas implicadas, sobre todo, y fundamentalmente, para las hijas e hijos.

En esta línea y con vocación de interés público ciudadano, la Dirección General de Igualdad y Familias, perteneciente al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón ofrece a todas las familias aragonesas un servicio específico y especializado dentro la red pública de servicios gratuitos de accesibilidad universal.

Este programa general brinda a las ciudadanas y ciudadanos del conjunto de la Comunidad Autónoma de Aragón dos tipos de respuesta diferenciadas.

Por un lado la **ORIENTACIÓN FAMILIAR** es una intervención preventiva dirigida a facilitar el **desarrollo de dinámicas familiares positivas y gestionar adecuadamente los conflictos surgidos en el seno familiar** que supongan un desafío al mantenimiento de la armonía en sus relaciones familiares.

Se trata de abordar las dificultades y conflictos familiares desde su origen y antes que cobren dimensiones de mayor trascendencia. Estas dificultades suelen obedecer a crisis que tiene la familia a lo largo de su desarrollo. Se trabaja desde el asesoramiento y la información, ofreciendo pautas de comunicación positiva y potenciando las habilidades parentales de

relación ante las crisis evolutivas de la propia pareja y de sus hijas e hijos.

Y de otro la **MEDIACIÓN FAMILIAR** como un **proceso asistido y voluntario de gestión de conflictos familiares, como alternativa al proceso judicial**, donde una persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.

Este Programa de Orientación y Mediación Familiar es un **recurso social especializado recogido en el Catalogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón** (Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón). Está regulado por la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón y **su competencia está atribuida a la Dirección General de Igualdad y Familias** del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón (Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón).

Los resultados de este Servicio en el año 2016 se recogen en esta memoria. En las páginas siguientes se plasman los gráficos y cuadros de los datos estadísticos de la intervención en relación a las personas beneficiarias que han sido atendidas desde el mismo.

** Nota: todos los gráficos y datos expuestos en este documento son autoría del equipo de mediadores del Servicio y su propiedad intelectual corresponde a la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón.*



***CARACTERÍSTICAS GENERALES
Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA***

2.1. marco general - características del servicio

Las actuaciones del Servicio de Orientación y Mediación Familiar se fundamentan en las siguientes características:

1. **Carácter informativo.** El equipo orienta y asesora en aspectos jurídicos, psicológicos y sociales a las personas usuarias en todo lo relacionado con la situación que comporta el conflicto. Esta información se da por igual a todas las partes implicadas. Si la solicitud de información requiere una atención individualizada de otra tipología de especialización, se deriva a la persona a otras entidades públicas o recursos que presten el servicio que en ese momento precisa.
2. Aplicación de los **principios de imparcialidad y confidencialidad**, que permiten crear con las personas que acuden al servicio, un clima de confianza suficiente para permitir el avance tanto en el proceso de mediación como en las sesiones de orientación.
3. Devolución a las personas usuarias de la responsabilidad de sus vidas, y por tanto de las decisiones a tomar en sus aspectos personales y familiares. Esto conlleva una **toma de conciencia de sus propias capacidades resolutivas como personas y sus fortalezas como familia.**
4. Un enfoque distinto de la situación dificultosa o conflicto que atraviesan, desde una perspectiva de **oportunidad de cambio frente a la negatividad con la que suelen llegar las personas al servicio**, que facilite la comunicación como vía adecuada de gestión de este escenario inicial.
5. Una **atención personalizada** de cada caso. Es decir, aunque en orientación no se hace terapia, y la mediación tiene una metodología específica, se adaptan a cada caso las técnicas de gestión emocional, de comunicación, etc. más adecuadas a cada unidad familiar de modo que sus miembros se sientan atendidos en sus necesidades específicas.
6. Atendiendo a que el Programa de Orientación y Mediación Familiar del Gobierno de Aragón depende directamente de la Dirección General de Igualdad y Familias, se



trabaja con las personas que llegan al servicio desde la **promoción de relaciones de igualdad en el contexto familiar.**



2.2. POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Podrán ser beneficiarias del Servicio de Orientación y Mediación Familiar todas las familias aragonesas que así lo soliciten por encontrarse en situación de conflicto familiar objeto de este Servicio, siempre que, al menos una de las personas solicitantes tenga residencia efectiva en Aragón.

En la mediación familiar se tendrán en cuenta los siguientes criterios;

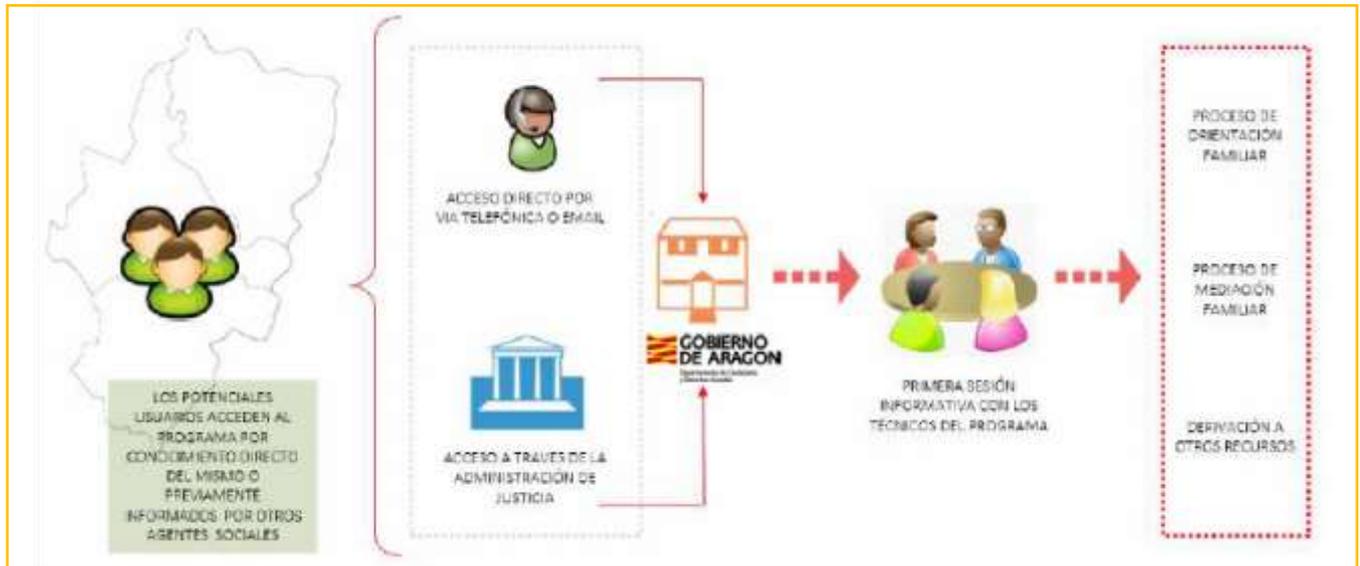
- *La intervención del mediador familiar podrá realizarse sobre cualquier materia de Derecho privado planteada por personas y que sea susceptible de ser planteada judicialmente.*
- *El proceso de mediación velará ante todo por el interés superior de los menores de edad y protegerá a las personas con discapacidad o aquellas en situación de dependencia.*

Se atienden desde el Servicio de Orientación y Mediación Familiar, a personas o grupos familiares que plantean, a modo de necesidades de demanda, la siguiente tipología amplia de conflictos y también todos aquellos que se deriven como consecuencia de su existencia:

- *Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores afectados.*
- *Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso, patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos.*
- *Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.*
- *Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.*
- *Desavenencias referentes a relaciones entre personas mayores y sus descendientes.*
- *Conflictos entre los miembros de la unidad familiar.*
- *Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.*
- *Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.*



2.3. UBICACIÓN Y FORMA DE ACCESO



La atención se realiza en la ciudad de **Zaragoza de lunes a viernes, en distintos horarios de mañana y tarde**, para tratar de cubrir la mayor franja horaria posible, facilitando así a las personas usuarias la conciliación de acudir al servicio con su vida profesional y familiar. En Huesca, Teruel y Alcañiz se atiende con una frecuencia quincenal.

Para acceder al Servicio de Orientación y Mediación Familiar se hace mediante cita previa, bien telefónicamente o bien personalmente.

Para solicitar cita por teléfono (En horario de 9:00h. a 14:00h).

- En Alcañiz y Zaragoza: Teléfono 976 716 740.
- En Huesca: Teléfono 974 247 260.
- En Teruel: Teléfono 978 654 022.

Los espacios donde se atiende personalmente a las familias que así lo solicitan son los siguientes:

- En Alcañiz: Calle Mayor, nº1.
- En Huesca: Calle San Jorge, nº65.
- En Teruel: Calle Tres de Abril, nº1.
- En Zaragoza: Calle Franco y López, nº4.

2.4. PROFESIONALES QUE ATIENDEN EL SERVICIO



El Servicio de Orientación y Mediación Familiar del Gobierno de Aragón es atendido por un equipo de trabajo interdisciplinar integrado por tres profesionales con distintas formaciones académicas (Derecho, Psicología Y Trabajo Social), para ofrecer una evaluación integral en cada situación familiar presentada y poder asignar el perfil profesional que mejor se adecúe a las circunstancias de la demanda.



Todos los profesionales del equipo tienen una formación específica en orientación y mediación familiar y cuentan con una dilatada trayectoria y experiencia en la atención de personas y familias en situaciones de conflicto.



Tras la primera sesión informativa realizada con la familia o con las personas en conflicto, se realiza una evaluación preliminar de la situación y se asigna el profesional que va a acompañar el proceso en las siguientes sesiones de atención.

2.5. DATOS GENERALES DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

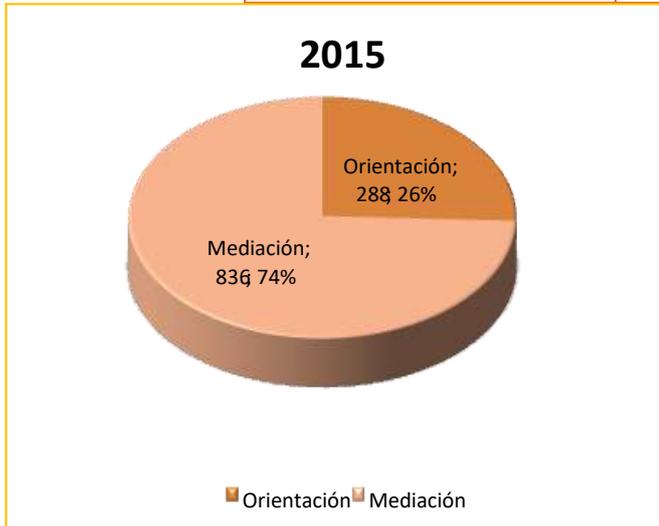
(COMPARATIVA INTERANUAL 2015-2016)



	2015	2016	% comparativo
--	------	------	---------------



P. usuarias Orientación	288	348	+3%
P. usuarias Mediación	836	677	-3%
P. usuarias totales	1124	1015	-9'7%



Como podemos observar en el volumen de personas atendidas en el dato general del servicio en su conjunto se ha descendido el número de personas atendidas en 109 lo que supone un 9,7 % menos. Este dato hay relativizarlo al darse la circunstancia de que el servicio, al proponerse a un concurso público de licitación para una nueva adjudicación en su gestión, estuvo un breve tiempo sin poder

prestar el servicio. A tenor de la evolución y tendencia en la demanda a partir de su reanudación en agosto de 2016, se considera que se podría haber igualado o superado el dato de alcance logrado en el año 2015.

En los datos expuestos se observa un mayor incremento de la demanda de personas y familias al Servicio de Orientación, lo que se juzga como un variable altamente positiva



respecto al cariz más preventivo de la intervención, mitigando la sobredimensión y crecimiento de los conflictos desde un abordaje precoz de los mismos y evitando situaciones de ruptura en los miembros del grupo familiar.

Esta tendencia se visibiliza en los gráficos que muestran el porcentaje de personas atendidas por servicios diferenciados. Las demandas de mediación familiar decrecen en siete puntos en el año 2016 respecto al año 2015 y en el mismo porcentaje se incrementan las demandas de personas y familias a orientación familiar.



SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR



3.1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

La Orientación Familiar ofrece apoyo a las familias en las diferentes etapas de su ciclo vital, con el objeto de mejorar las relaciones que se dan dentro del sistema familiar.

Se trata de ayudar a las familias a resolver las dificultades y conflictos que surgen de la convivencia o de la interrelación de sus miembros convivan o no en el mismo domicilio, a través de pautas que favorezcan un proceso de cambio.

Siempre se trabaja en el sentido de que sean las personas usuarias quienes señalen los temas que quieren abordar y que contribuyan ampliamente a dar forma a los cambios necesarios para mejorar el bienestar de todos los miembros de la familia; así, los objetivos que se marcan en cada caso, son los acordados por ellos mismos.

En cuanto a la estructura de las sesiones, viene marcada por la realidad de cada situación familiar. La duración de las sesiones es de una hora y el número de sesiones varía en cada caso. Hay casos en orientación que son

principalmente informativos y comienzan y finalizan con una sesión única y se dan otros casos en que se precisa un proceso de cambio en la familia (comunicación familiar, roles asumidos, solución de problemas, reparto de tareas...) y puede extenderse la duración del proceso hasta un máximo de diez sesiones.

En el servicio se ayuda a las personas que acuden a:

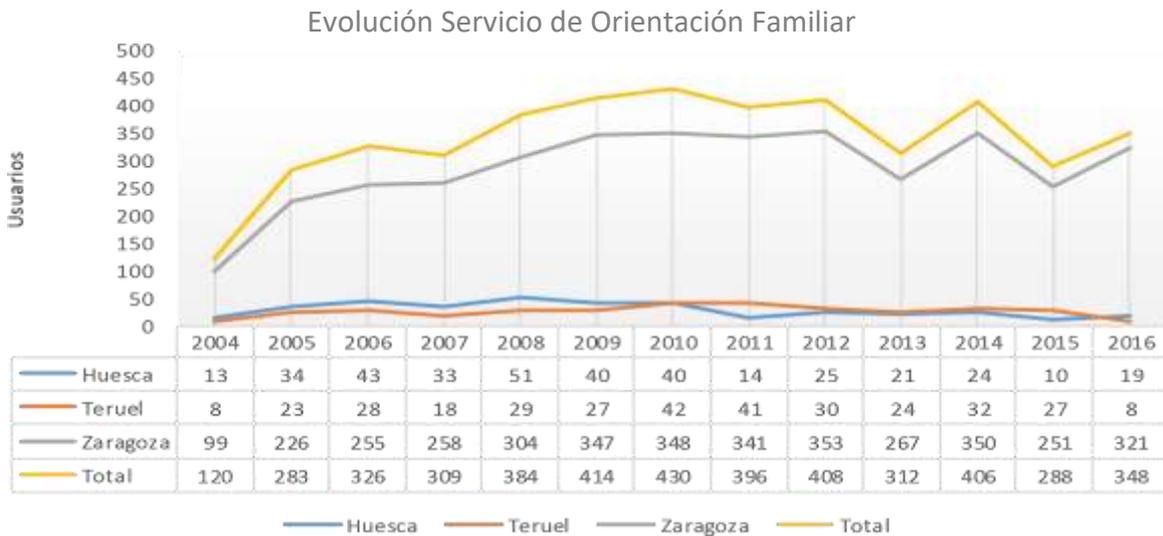
- Definir los problemas relacionales dentro de la familia.
- Conocer cómo contribuye cada uno a dar forma a su contexto familiar.
- Identificar cómo afecta el comportamiento de cada miembro en los demás.
- Desarrollar habilidades para la gestión de sus conflictos.
- Encontrar alternativas que contribuyan al bienestar de la familia.





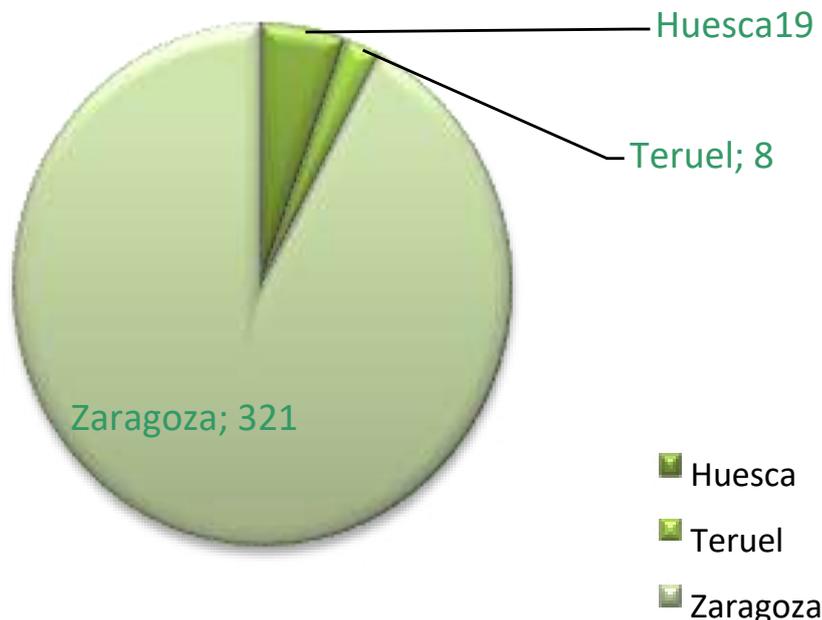
Evolución del servicio de orientación familiar

Como se ha comentado anteriormente, el Servicio de Orientación Familiar se puso en marcha en el año 2004 y está ubicado en las tres provincias de la Comunidad Autónoma de Aragón. A continuación se expone un gráfico de la evolución del servicio desde su puesta en marcha:



En el presente ejercicio se ve un claro aumento de personas usuarias en Zaragoza y en Huesca en el año 2016. En la provincia de Teruel, al contrario que en el resto de la Comunidad, ha habido un descenso lo que ha derivado en la necesidad de establecer nuevas estrategias de difusión del servicio.

Personas usuarias por provincia 2016





Seguidamente, pueden verse los gráficos que muestran el número de personas usuarias por provincia y el porcentaje total que suponen.

Personas usuarias Orientación Familiar 2015



Personas usuarias Orientación Familiar 2016



Como se puede observar en la comparativa establecida con los resultados del año 2015, en este año se ha incrementado en un 5% las demandas realizadas para orientación familiar lo que supone un logro respecto al carácter preventivo de la intervención abordando las circunstancias y causas situacionales que generan el conflicto antes que se produzca un deterioro que

desemboque en una ruptura entre miembros del grupo familiar o el propio conflicto alcance cotas de mayor trascendencia en donde resulte más inaccesible su abordaje. Resulta destacable en la comparativa entre años el incremento que se ha dado en casos de la provincia de Huesca. Por otro lado se aprecia un descenso notable de siete puntos en los casos atendidos en la provincia de





Teruel. A este respecto se han diseñado y realizado acciones específicas de difusión segmentada a profesionales de la Administración Pública y de otros recursos sociales tanto en Teruel capital como en Alcañiz, de las que se espera que generen en el futuro un incremento en las derivaciones y un mayor conocimiento del Servicio por parte de la población.

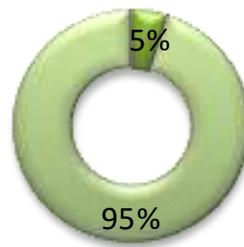
En cuanto al número total de sesiones que se han llevado a cabo en este año 2016, en relación al número de sesiones disponibles, podemos observar en la siguiente tabla, En porcentaje, vemos que solamente el cinco por ciento de las horas reservadas para la atención de Orientación Familiar, quedan sin ser practicadas.

3.2. SESIONES ORIENTACIÓN FAMILIAR

que se cubre casi en su totalidad lo previsto, teniendo en cuenta que las personas acuden a orientación mediante cita previa.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
Huesca	21	21	100%
Teruel	8	7	88%
Zaragoza	476	452	95%

Porcentaje sesiones



practicadas

- Horas no practicadas
- Horas practicadas



3.3. familias atendidas en orientación familiar

El número total de familias atendidas en el año

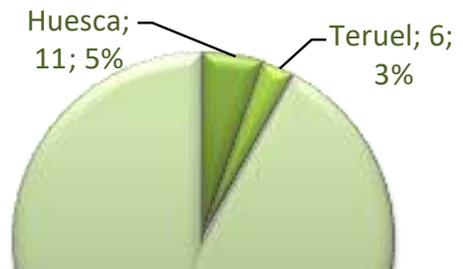
2016 ha sido de 218 y como puede observarse, casi en su totalidad han sido atendidos en Zaragoza.

Familias atendidas 2016

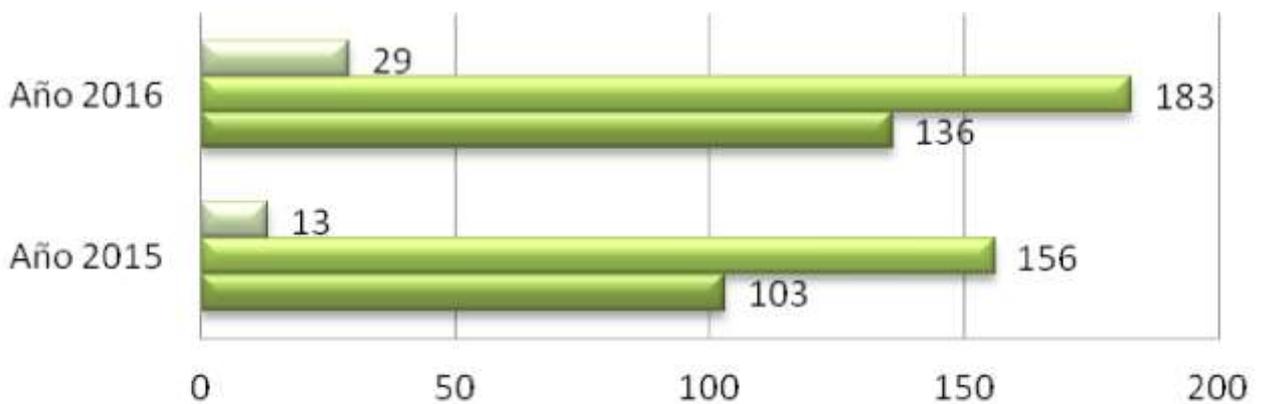
3.4. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Para definir el perfil de las personas que utilizan el Servicio de Orientación Familiar, se toman datos como el género de la persona que

Como viene siendo



Genero Personas Usuarias Mediacion 2015-2016



	Año 2015	Año 2016
■ Sin especificar	13	29
■ Mujeres	156	183
■ Hombres	103	136

acude, estado civil o fecha de nacimiento.

habitual desde los inicios, acuden al servicio más mujeres que hombres, sobre todo son



más las mujeres quiénes toman la iniciativa de solicitar información y proponer a la familia

Como observamos en la comparativa con el año anterior el porcentaje de mujeres y hombres atendidos desde el Servicio de Orientación se sitúa en cifras similares, manteniéndose una tendencia estable en cuanto a la demanda con variaciones poco significativas que revelen una realidad estadística de cambio evaluable.

El patrón del perfil de persona que toma la iniciativa es de mujer, casada, en edad comprendida entre los 40 y 50 años, que acude principalmente por conflicto en el ámbito de la pareja, aunque se observa un aumento de los conflictos paterno-filiales, en los que es también la mujer la primera que suele manifestar la necesidad de apoyo.

En cuanto al estado civil de las personas usuarias, la mayoría son casadas, es decir, responde a una tipología de familia tradicional, y además en casi su totalidad, son parejas con hijos. El segundo estado civil que más se repite es el de soltero, y suele corresponderse con parejas más jóvenes y también con las hijas e hijos que acuden por conflictos paterno-filiales.

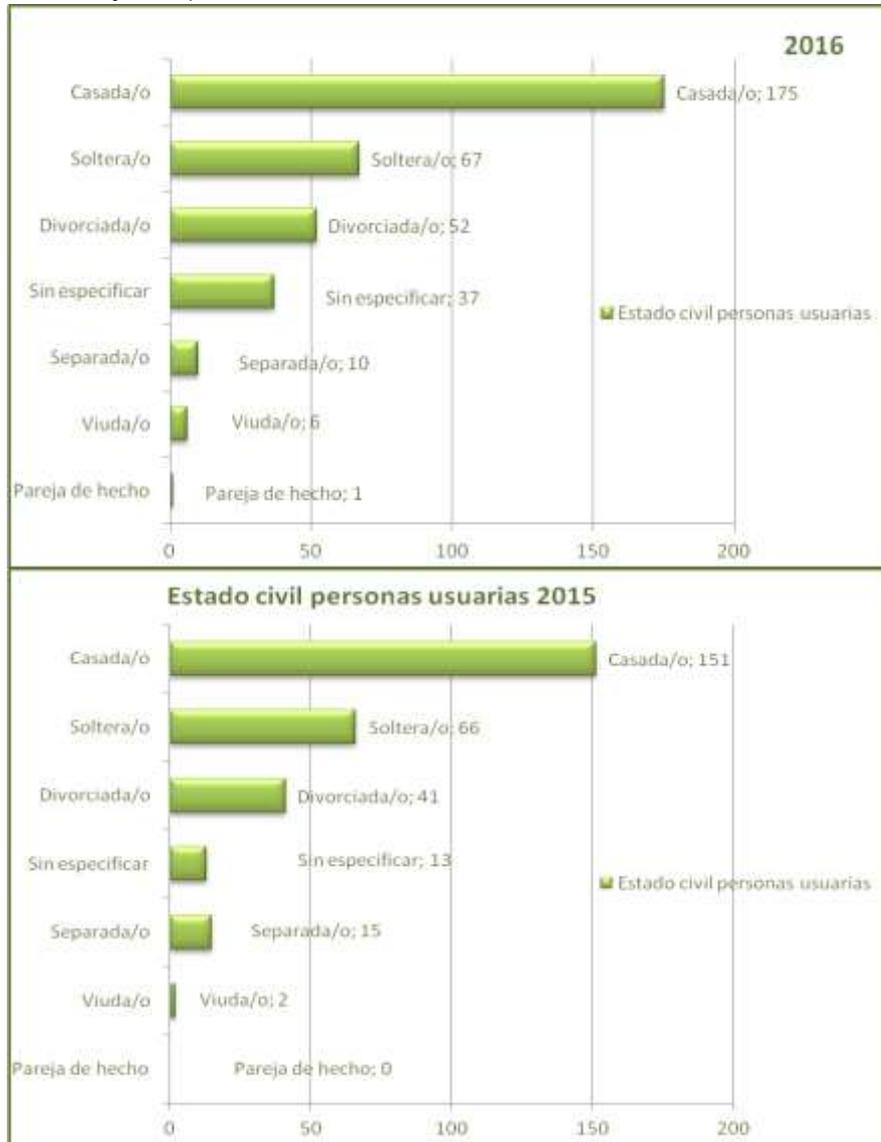
También hay una importante presencia de personas divorciadas, que acuden pidiendo apoyo por cuestiones relacionadas precisamente con esta circunstancia: cuando existen hijos menores.

Gráficos comparativos interanuales respecto al estado civil por porcentajes:

pedir apoyo para la situación familiar que les supone dificultades.

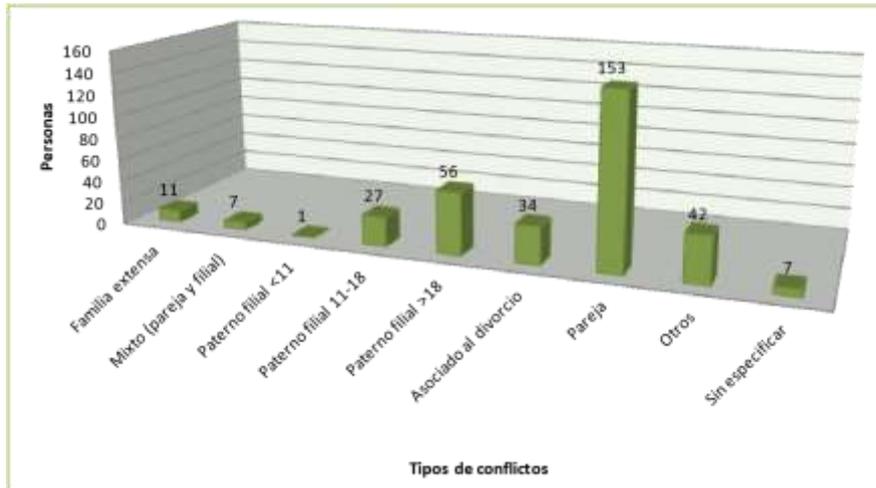


Como observamos en la comparativa con el año anterior el porcentaje respecto al estado



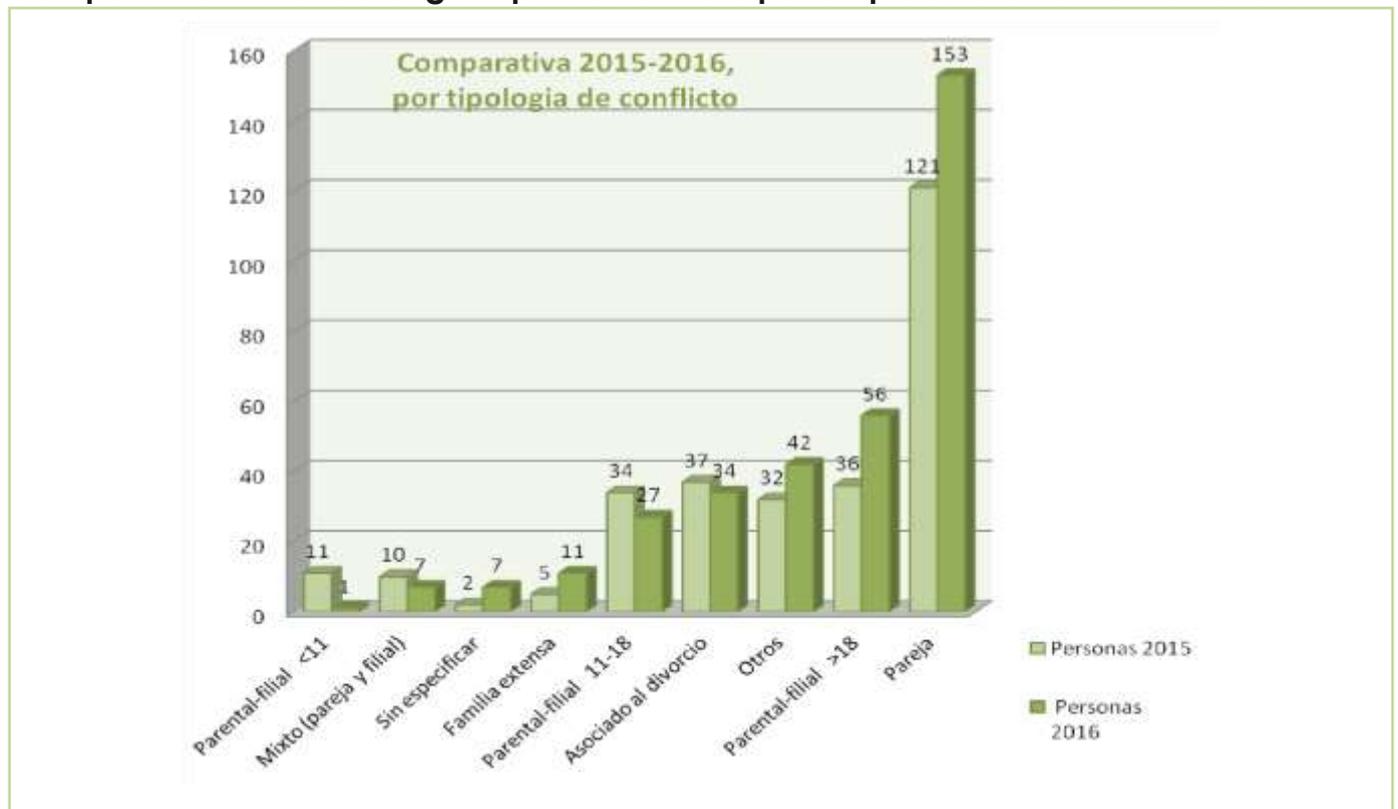
civil de las personas se sitúa cifras similares, manteniéndose una tendencia estable, si bien es preciso destacar que en este año ha descendido en cuatro puntos el número de personas solteras que han demandado orientación y se ha notado un leve incremento de dos puntos en el número de matrimonios que solicitan orientación por dificultades conyugales en algún caso y fundamentalmente por conflictos con hijas e hijos, en particular con aquellos que acaban de cumplir la mayoría de edad.

3.5. tipología del conflicto



Reparando en el gráfico anterior, vemos cómo el principal motivo por el que se acude al Servicio de Orientación Familiar, se corresponde con conflictos de pareja, seguidos los conflictos paternofiliales, si bien se observa con respecto al año anterior, un descenso de familias que acuden con problemas con hijos menores de edad y un notable aumento de conflicto con hijos adultos que ya han cumplido la mayoría de edad.

Comparativa interanual según tipo de conflicto por el que se efectúa la demanda:



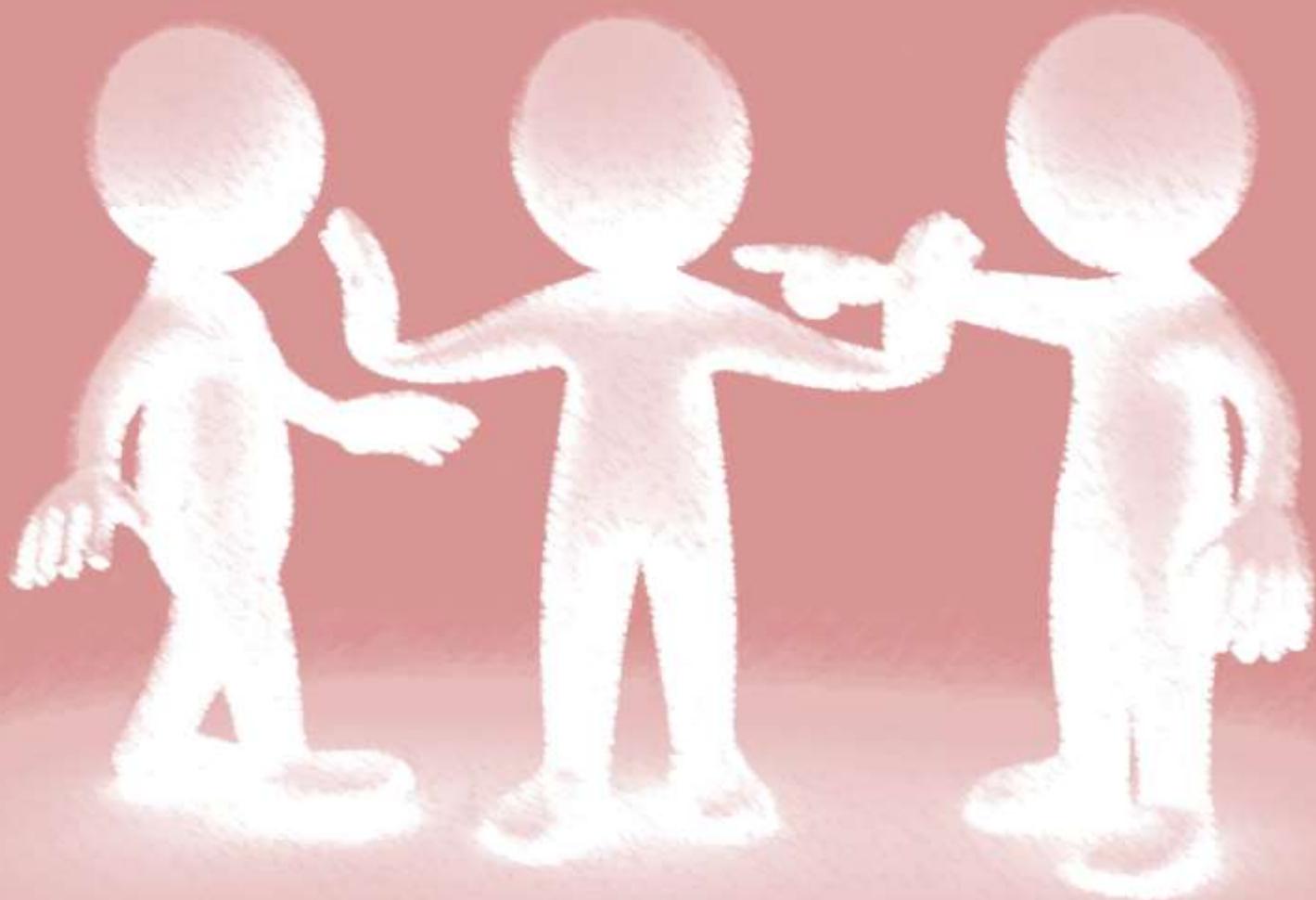


Observando ambos gráficos se puede advertir el incremento de más de cinco puntos que se ha producido en demandas de familias con ambos cónyuges o monoparentales, respecto a situaciones conflictivas de convivencia con hijos adultos mayores de dieciocho años. Esto revela una realidad cada vez más creciente sobre la dificultad en la emancipación y la crisis en el ciclo vital de la familia. En muchos de estos casos atendidos se aprecia como existen muchos jóvenes que han interrumpido su formación académica y/o profesional y que plantean situaciones de baja empleabilidad e inserción laboral. El resto de variables no muestran alteraciones significativas respecto a la tendencia de atención del servicio de orientación en relación a la tipología de conflicto por el que se acude al mismo, siendo las crisis y dificultades en la pareja las que suponen el mayor volumen de demanda efectuada y que se ha incrementado este año 2016 en tres

puntos. Tal y como se ha expuesto anteriormente resulta muy positivo este dato ya que el servicio cobra un carácter marcadamente preventivo, facilitando la comunicación conyugal y evitando rupturas o conflictos de mayor dimensión.

Por otro lado también se han recibido demandas de orientación por parte de matrimonios o parejas formalizadas que ya han decidido concluir su relación y que solicitan información para poder finalizar la misma de una manera dialogada y consensuada lo que resulta muy positivo respecto a la cultura de dialogo que inspira y difunde este Servicio y muy favorecedor en los casos en los que existen hijas e hijos a cargo.





SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

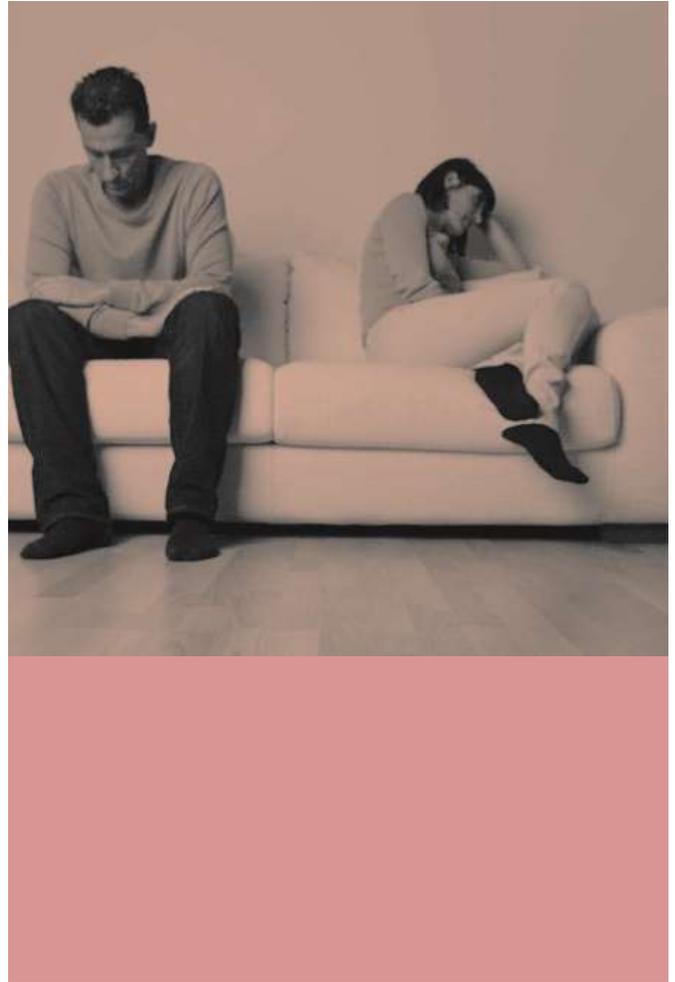


4.1. SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR

La mediación familiar surgió inicialmente en el contexto de la separación y el divorcio con el objetivo de dar una respuesta alternativa al proceso judicial en un conflicto donde es muy importante el mantenimiento de las relaciones personales y sobre todo cuando existen hijos en común.

Cuando la pareja no tiene hijos e hijas, las claves se sitúan en frenar la escalada del conflicto y en los beneficios psicológicos para las partes: el control sobre el proceso propicia una mejor elaboración del duelo, menor sentimiento de fracaso, mejor autoestima, etc.

Cuando la pareja tiene hijos e hijas se trabaja, además, para fomentar la co-parentalidad.



Hoy en día, la mediación abarca mucho más que la ruptura de pareja. Calderer (2003) señala una serie de áreas principales de intervención en mediación familiar diferentes a los procesos de ruptura de pareja:

- Conflictos derivados de herencias familiares.
- Conflictos surgidos en el seno de empresas familiares.
- Conflictos intergeneracionales, principalmente entre padres e hijos.
- Conflictos entre hermanos, derivados de la necesidad de prestar cuidados a los padres ancianos o de incapacitación de los mismos.



- Temas relacionados con procesos de adopción o acogimiento.

La mediación en ruptura se centra en dos aspectos fundamentalmente:

1. Aspectos jurídicos-económicos
2. Aspectos educativos

1. Aspectos jurídico-económicos (surgen debido a la importancia de la familia como institución social) Constituyen el área prioritaria para la mediación, teniendo en cuenta aspectos financieros y económicos como los siguientes:

- Pensión alimenticia para los hijos.
- Pensión compensatoria para el cónyuge que lo solicita.
- Guardia y custodia.
- Patria potestad (salud, ocio, educación integral, etc.)
- Régimen de visitas.
- Separación de bienes. • Liquidación de bienes.
- Uso del domicilio conyugal.
- Cambio de vivienda.
- Cambio del lugar de residencia.
- Obligaciones fiscales: declaración conjunta o separada de la renta, de venta de los bienes, etc.

2. Aspectos educativos de hijas e hijos, que en beneficio de éstos, deben ser objeto de acuerdo por parte de los progenitores:

- **Pautas de autoridad** a consensuar y a respetar en la situación de separados.
- Clarificación de las figuras paterna y materna, de las responsabilidades educativas y del cuidado de las/os hijas/os en relación con la nueva situación de separados. **Distribución de responsabilidades.**
- **Criterios educativos y pautas básicas a consensuar** a favor de la educación de las/os descendientes según las edades y circunstancias.
- Control de la tendencia existente a utilizar a La/os hija/os como "portavoces" o "mercancías" de cambio o chantaje emocional por parte de los padres.
- Definición de la relación con las nuevas figuras paterno/materna y/o de hermanastras/os que surgen cuando uno de los dos progenitores crea una nueva familia, lo que a su vez conlleva relaciones con la nueva familia extensa.
- Bloqueos o resistencia emocionales que dificultan las relaciones armónicas entre padres/madres e hijas/os, entre hermanas/os y entre otros miembros de la familia.
- Dinámica de la protección y educación de hijas e hijos que el progenitor no custodio ha de seguir durante el cumplimiento del régimen de visitas.
- Criterios a consensuar para la toma de decisiones ante situaciones extraordinarias de las/os hijas/os: enfermedades, cambios de colegio o de residencia estudiantil, etc.
- Criterios a tener en cuenta para desarrollar conjuntamente la educación



integral de las/os hijas/os: educación moral, ética, religiosa, elección de estudios profesionales o universitarios, actividades extraescolares, etc.

- Criterios que orientan la convivencia de la ayuda o intervención de terceros en la crianza, protección, ayuda y educación de las/os menores: abuelos, tíos y otras personas que se acercan a la nueva situación de la familia.
- Asistencia a las reuniones convocadas por los colegios, etc.



La Mediación Familiar ofrece una forma diferente de gestión de los conflictos, que puede ser paralelo o complementario, respecto a las vías tradicionales de resolución.

En nuestra Comunidad Autónoma la Mediación Familiar está regulada por la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.



La Dirección General de Igualdad y Familias plantea la mediación familiar como un servicio gratuito y universal para todas las personas residentes en el territorio aragonés. Su carácter es voluntario y las familias acuden a él antes de iniciar procesos judiciales, si bien, desde el año 2011 y coincidiendo con la aprobación de la ley 2/2016, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres, se insta a las familias en proceso de separación o divorcio a acudir al servicio de Mediación Familiar para tratar de que resuelvan por esta vía su situación, no perdiéndose por ello su carácter voluntario, ya que las partes deciden

4.2. PROCESO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

por sí mismas aceptar o no este proceso de mediación, y cuya decisión no interfiere en

Al igual que en Orientación Familiar, las sesiones son de una hora de duración y se plantea, según regula la Ley, que el proceso dure una media de dos meses, con citas semanales o quincenales, aunque dependiendo de cada caso, la duración es muy variable, encontrándonos con procesos que se resuelven en tres o cuatro sesiones y otros que precisan de entre siete y nueve sesiones. Esta variabilidad de duración viene determinada por las personas que acuden a la mediación, ya que ellas son las protagonistas del proceso, ellas y sus necesidades marcan los tiempos reales.

Así pues, la mediación ofrece un proceso adaptado a la complejidad de las familias.



ningún caso en el proceso judicial si éste es rechazado.

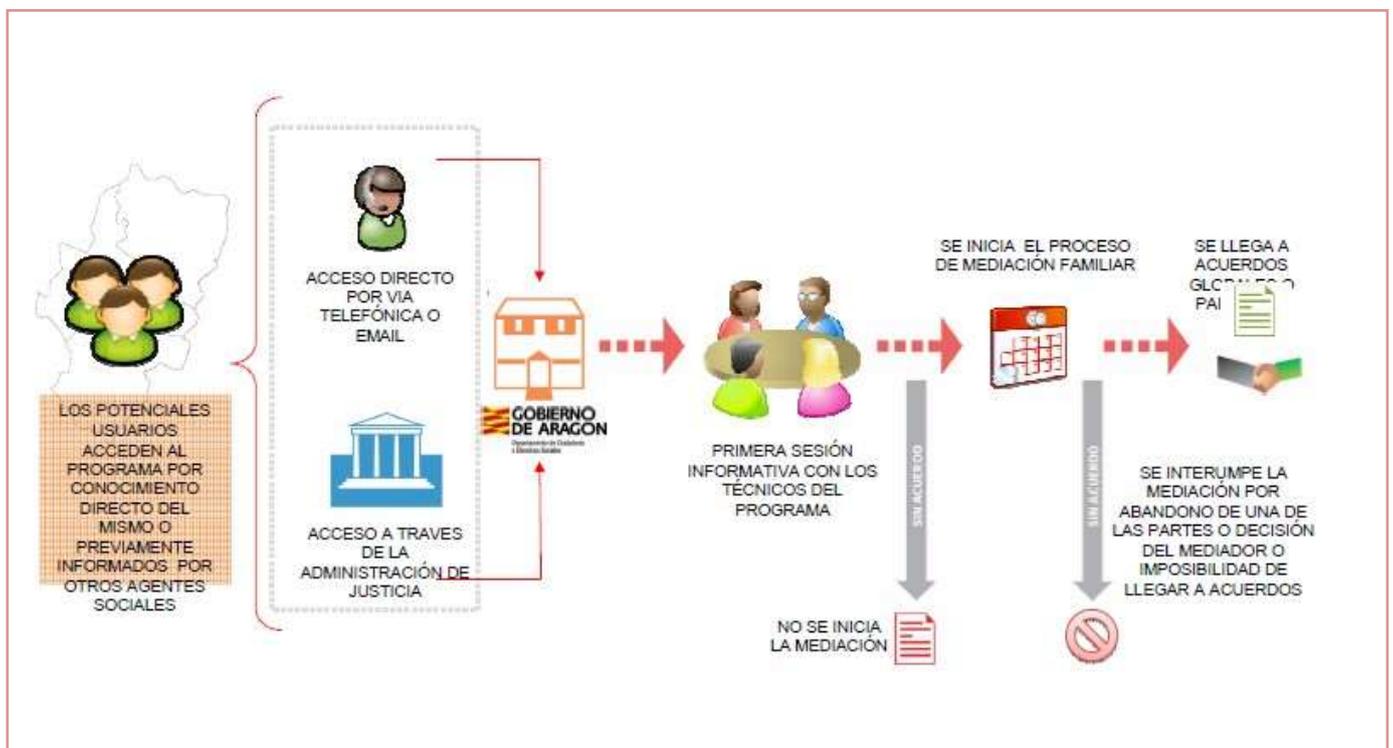
Esto es lo que se llama **Mediación Intrajudicial**, porque se produce en algún momento del proceso judicial.

El acceso al Servicio de Mediación se solicita de manera personal por parte de los beneficiarios quienes deben solicitar cita previa para ser recibidos por el equipo de mediación.



En el diagrama que se expone a continuación se refleja el proceso de la mediación desde la primera solicitud de cita en el mismo. Los usuarios acuden al Servicio y tras ser informados de en qué consiste un proceso de mediación basado en la voluntariedad, neutralidad, imparcialidad y total confidencialidad sobre los temas a tratar y negociar, pueden aceptar o no iniciar el procedimiento que viene a durar entre cuatro

de mediación y ya han aceptado su inclusión y participación voluntaria en el mismo.



y ocho sesiones y que puede concluir tanto con la redacción de los acuerdos alcanzados como con la interrupción por abandono de una de las partes, por consideración del mediador o por imposibilidad de llegar a acuerdos.

En los casos de Mediación Intrajudicial derivados por el técnico mediador de la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón, las personas ya han realizado esta primera sesión informativa por lo que conocen en qué consiste un proceso



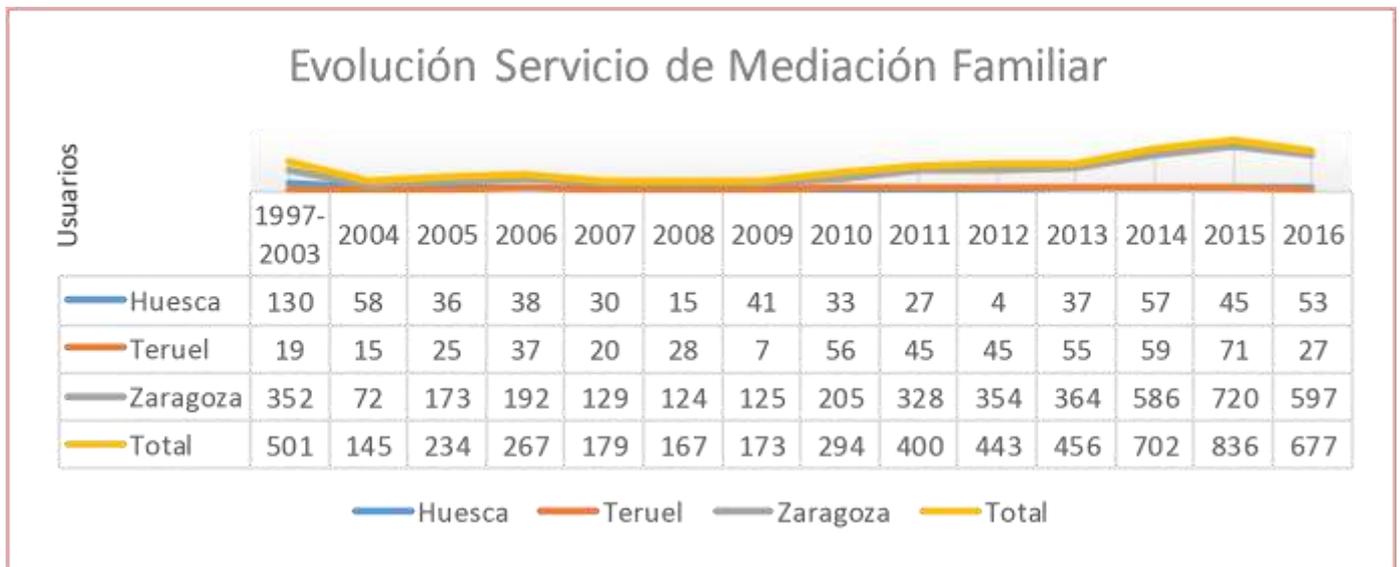
4.3. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Tal y como se ha comentado en la introducción, el Servicio de Mediación Familiar comenzó en 1997 en la ciudad de Zaragoza y en el año 2001 se amplió a Huesca y Teruel, funcionando también desde 2004 en la localidad de Alcañiz.

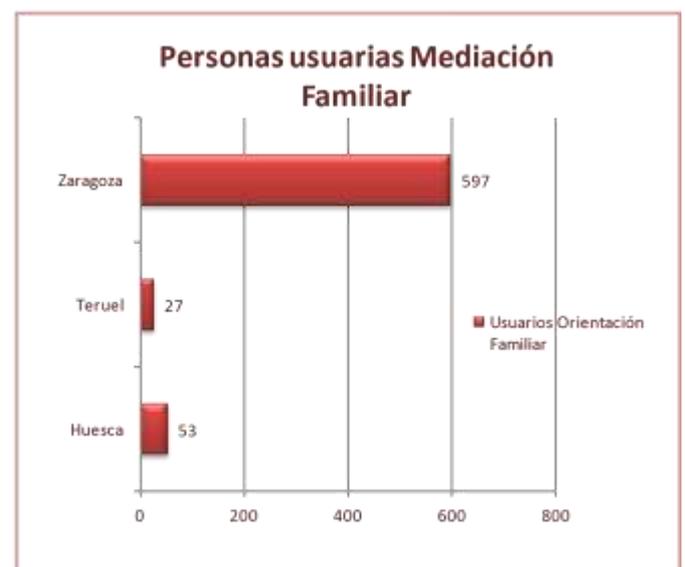
Como puede observarse en el siguiente gráfico, el servicio ha ido teniendo una evolución positiva, aumentando de forma importante, sobre todo partir del año 2004 el número de personas usuarias atendidas, y

experimentando en 2014 un incremento del 54% con respecto al año anterior.

A tenor de los datos expuestos en los gráficos subsiguientes, vemos que en este año 2016 ha habido un ligero descenso del número de personas atendidas. Cabe destacar que en Huesca ha habido un incremento de personas demandantes y usuarias del Servicio de Mediación Familiar.

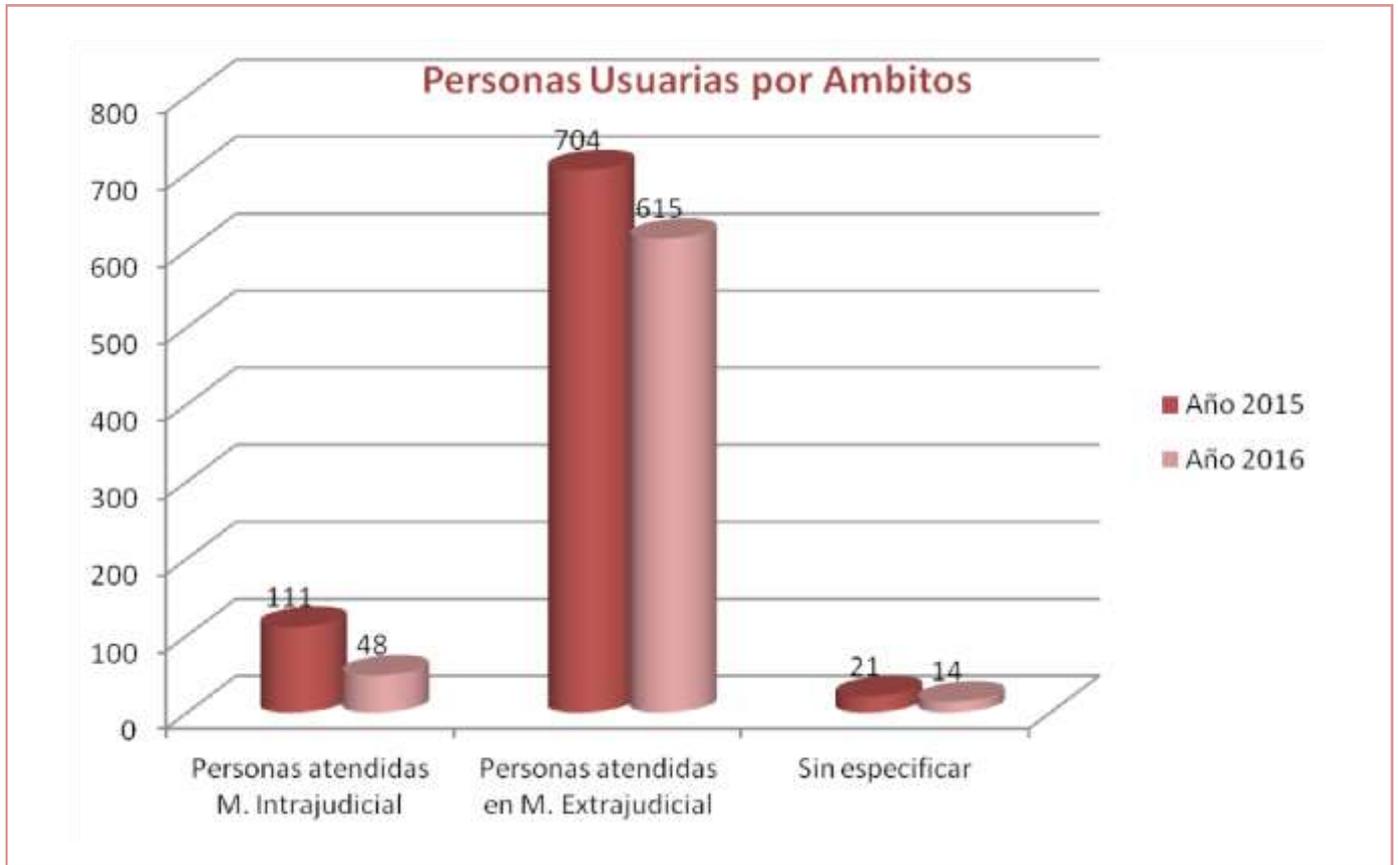


A continuación se muestran el gráfico donde puede verse el número de personas usuarias por provincia y el porcentaje total que suponen.





Comparativa interanual según el porcentaje de personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar:



En este gráfico comparativo entre el año 2015 y 2016, se advierte que han decrecido en cinco puntos el número de derivaciones al Servicio procedentes de la mediación intrajudicial, tras realizarse la sesión informativa sobre las ventajas de la mediación a las personas en conflicto y con un proceso judicial en curso. Este dato hay que observarlo y referenciarlo bajo el prisma de que el servicio de mediación intrajudicial para la realización de las sesiones informativas previas a la derivación y dependiente de la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón estuvo durante un tiempo sin poder

prestarse a causa de un cambio en la gestión del mismo.

Desde septiembre de 2016 se ha trabajado intensamente y en estrecha coordinación interdepartamental con la Dirección General de Justicia e Interior, tanto en el ámbito administrativo como en el meramente judicial para relanzar este servicio, consensuando entre todos los agentes implicados la conveniencia de fomentar la resolución de diferencias mediante la comunicación y el acuerdo asistido antes que bajo el dictamen de una sentencia judicial.

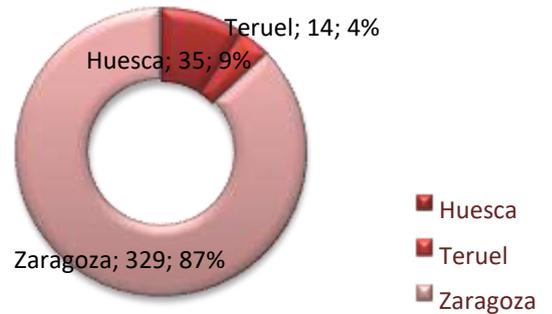


4.4. EXPEDIENTES FAMILIARES ABIERTOS - AÑO 2016

El número de población abarcada marca esta diferencia, aunque no deja de ser un número muy bajo de expedientes nuevos el atendido en la provincia de Teruel, lo que invita a la reflexión y búsqueda de estrategias de difusión del servicio, sobre todo en esta provincia. El gráfico muestra el porcentaje que se corresponde a la distribución de los expedientes nuevos por provincias.

El gráfico muestra el porcentaje que se corresponde a la distribución de los expedientes nuevos por provincias.

Expedientes Mediación Familiar



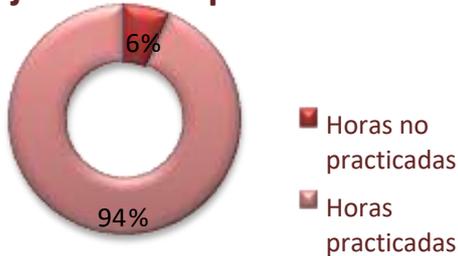
4.5. SESIONES MEDIACIÓN FAMILIAR

El número de sesiones practicadas de mediación en relación al número de sesiones disponibles del Programa de Orientación y Mediación Familiar ha sido el siguiente, considerando que las personas acuden con cita concertada previamente.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
Huesca	61	57	93%
Teruel	36	33	92%
Zaragoza	562	527	94%



Porcentaje sesiones practicadas



Ya hemos indicado, que desde el año 2011, se atienden además de las mediaciones extrajudiciales, aquéllos casos que, estando ya en proceso judicial por separación, divorcio o situaciones derivadas de estos hechos como procesos por modificaciones de medidas.

Desde el juzgado se les ofrece la oportunidad de trasladar a un proceso de mediación la resolución de su conflicto familiar, sobre todo, en aquellos casos en los que existen hijas e

Los medios donde las personas y familias reciben información sobre mediación y sobre la existencia de este Servicio público universal y gratuito son de origen muy diverso.

El porcentaje de horas reservadas para mediación que han quedado sin ser practicadas se corresponde con un 6% del total, lo que indica que las personas que solicitan citas generalmente, acuden a las mismas.

4.6. MEDIACIONES POR ÁMBITO DE ACCESO

hijos menores de edad. Estas mediaciones, llamadas intrajudiciales por estar dentro de un proceso judicial, suponen un número muy pequeño de las personas atendidas, aunque desde todos los agentes implicados y desde el Gobierno de Aragón a través de una estrecha coordinación interdepartamental se está trabajando para impulsar la cultura de la mediación como alternativa dialogada y de mayor duración en su resolución de acuerdos que en los casos dirimidos por sentencia judicial.

Servicios Sociales y otros servicios institucionales. No hay acuerdo acurdo firmado con INAEM. Además, los casos vinen del INAEM.

4.7. FUENTES DE ACCESO - CANALES DE DERIVACIÓN AL SERVICIO

Es destacable que un 30% aproximadamente de las personas que acceden al Servicio lo hacen porque conocen a alguien, directa o indirectamente que ha sido usuario/o de mediación y así lo recomienda por lo que se corrobora las ventajas de la mediación y la evaluación del alto grado de satisfacción de los beneficiarios.

También en un porcentaje similar, se accede a través de la información proporcionada por

Si bien no tenemos categorizados todos los porcentajes de los canales y fuentes de derivación por lo que las personas y familias acceden al Servicio podemos señalar los más habituales por orden de relevancia:

1. **Boca a Boca.** Transmisión de personas que han sido beneficiarias del Servicio de Mediación y que aconsejan a otras los beneficios, el trato recibido y los resultados obtenidos.

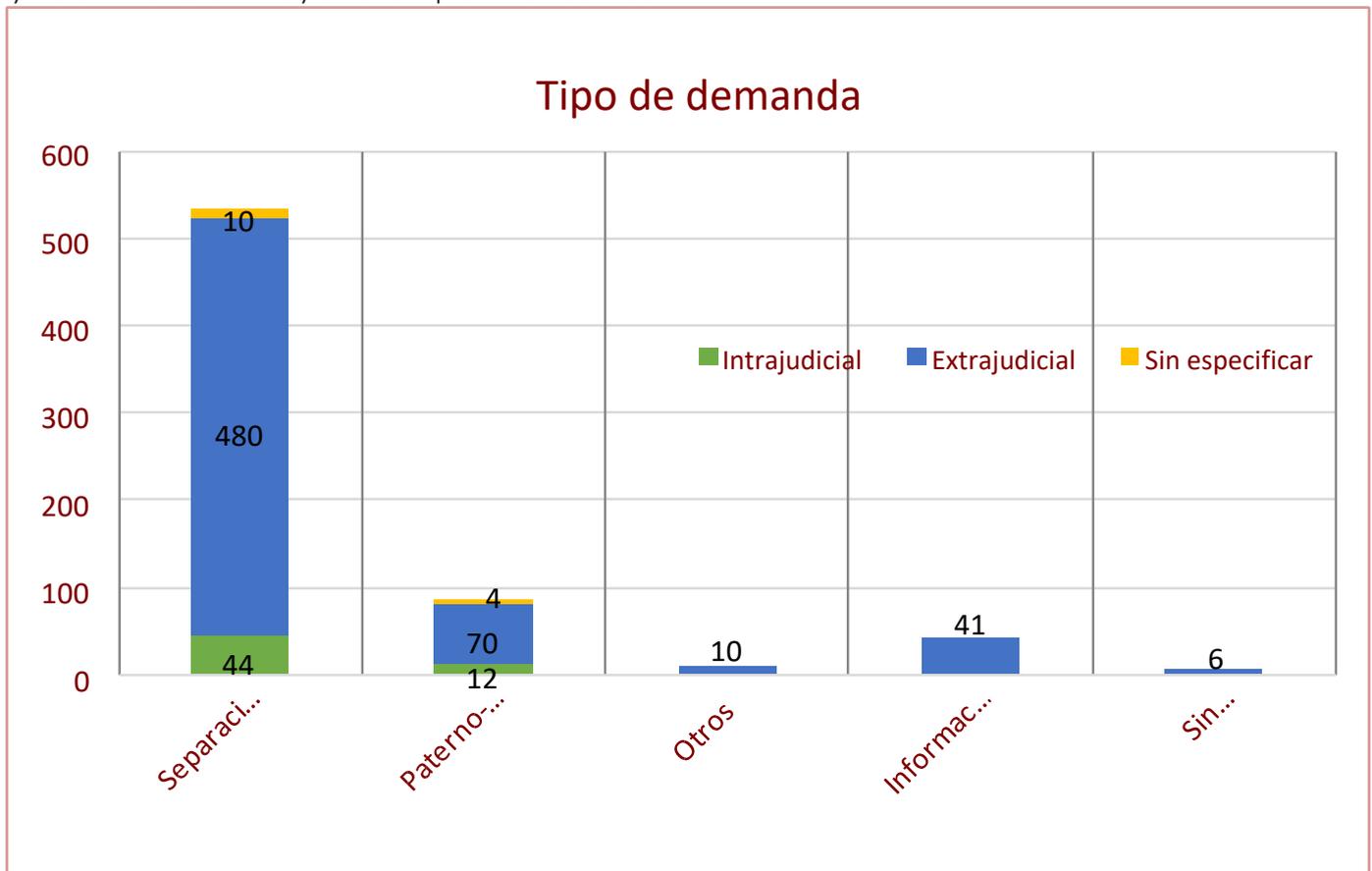


2. INAEM
3. Servicios Sociales Comunitarios o centros comarcales de Servicios Sociales.
4. IAM.
5. Centros de salud de Atención Primaria a través del área de Trabajo Social.
6. Difusión propia pública y profesional de la Dirección General de Igualdad y Familias.
7. Centros Educativos de educación primaria y secundaria a través de los departamentos de Orientación.
8. Fuerzas y cuerpos de seguridad.
9. Medios de Comunicación.

separación y/o divorcio, sin haber iniciado proceso judicial. Por otro lado se advierte un crecimiento en aquellas demandas de mediación entre padres – hijas e hijas sobre todo en aquellos que ya han cumplido la mayoría de edad y donde se están dando dificultades en la convivencia familiar. Tal y como se ha reseñado en anteriores epígrafes estas situaciones de conflicto paterno- filial son una tendencia al alza sobre las que será preciso reflexionar en cuanto a las singulares características de estos conflictos y que requieren, dentro de la metodología general de la mediación, de un tratamiento más específico.

4.8. TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA RECIBIDA - AÑO 2016

Podemos observar en el gráfico que a los procesos mediación se acude principalmente y de manera mayoritaria por temas de





4.9. TIPOS DE ACUERDOS ALCANZADOS - AÑO 2016

En cuanto a los acuerdos alcanzados en los procesos de mediación y al tipo de acuerdos que se alcanzan o si se han dado

beneficiarios atendidos este año, los resultados obtenidos en el año 2016. Se establece un criterio comparativo

	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar
Mediación global	16	505	8
Mediación parcial	0	50	0
Interrupción del proceso/ Procesos no iniciados	22	39	4
Sin especificar	18	13	2

interrupciones en el proceso reflejamos en la siguiente tabla de datos, referidos a los

Total: 677 personas atendidas en el Servicio de Mediación familiar en el año 2016.

De los datos reflejados podemos extrapolar las siguientes conclusiones:

1. Del total de las personas atendidas se ha llegado a una mediación global con acuerdos totales en 529 personas lo que supone un 78,10% de éxito en los casos atendidos. Este indicador revela el éxito de la disciplina y metodología de la mediación en los beneficiarios participantes. Este indicador de consecución tan alto engloba y reafirma la finalidad social y el impulso a la cultura del diálogo y la convivencia que fomenta el Servicio de Mediación del Gobierno de Aragón y el propio interés de las personas en llegar a acuerdos consensuados en un clima de cordialidad.

2. Si a este gran indicador de logro se le suma el que 7,3 % de la población atendida (50 personas), ha llegado a acuerdos parciales sobre algunos temas concretos planteados en el proceso de mediación, obtendríamos un indicador de 85,48 % que

diferenciado entre la mediación extrajudicial y la intrajudicial.

significa y resalta el alto índice en el que los beneficiarios participantes han realizado un proceso de comunicación y diálogo y los efectos futuros positivos que cristalizarán en la relación interpersonal y en beneficio directo y trascendental de las hijas e hijos a cargo.

3. El alto índice de mediaciones globales y parciales logradas, además de reafirmar los beneficios de la mediación y la predisposición de las personas a consensuar acuerdos, también significa y denota la capacidad profesional del equipo de mediadores para facilitar un clima de comunicación y acuerdo asistido desde la imparcialidad y la confidencialidad y la percepción de las personas sobre el buen trato recibido (a tenor de los resultados de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los participantes).

4. Se advierte que el mayor número de mediaciones globales logradas corresponden al proceso de mediación extrajudicial, cuando no se han iniciado todavía procedimientos judiciales y las personas



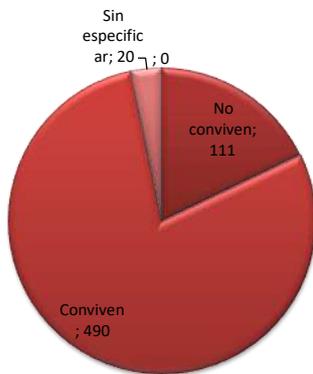
asisten voluntariamente a resolver sus diferencias de manera dialogada. Como observamos en los datos cuando ya se han incoado procesos judiciales que están en marcha, las mediaciones suelen resultar más dificultosas, dado que además de las tensiones que generan la judicialización de la relación como un factor añadido de estrés también entran en juego más agentes y contingencias que dificultan el proceso.

4.10. momento de la convivencia

Comparando si las personas acceden de manera extrajudicial o intrajudicial al Servicio de Mediación, en los siguientes gráficos se muestra el momento de la convivencia en que se encuentran las personas mediadas. Como puede apreciarse, las familias que

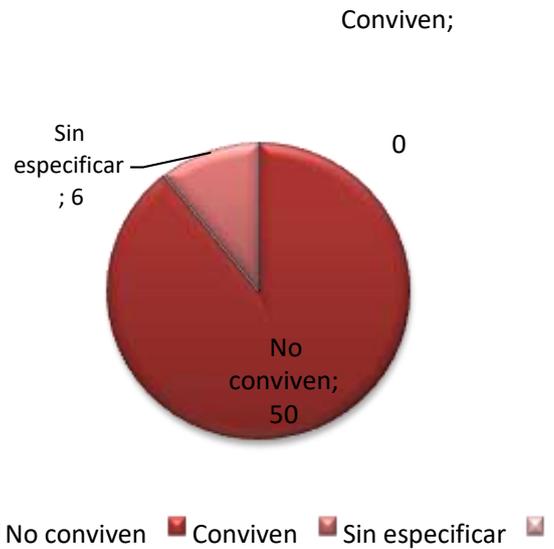
llegan desde los juzgados, en su totalidad, han cesado la convivencia, mientras que las familias que acuden a mediación como primera opción de gestión de su situación, en un número significativo lo hacen conservando aún la convivencia.

Extrajudicial



■ No conviven ■ Conviven ■ Sin especificar

Intrajudicial



Los años de convivencia de las parejas que llegan al servicio de Mediación Familiar pueden observarse en el siguiente gráfico:



Años de convivencia

