

MEMORIA ANUAL

2013

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLITICAS SOCIALES



2013ko TXOSTENA



MEMORIA ANUAL

2013

Marzo 2014

ÍNDICE COMÚN

I.- INTRODUCCIÓN	7
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	9
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO.....	11
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS.....	14
V. PERSONAS DESTINATARIAS	21
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN.....	28
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	29
VIII.- COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS TRES TERRITORIOS.....	37
IX.- PLAN JOVEN DE EUSKADI 2020.....	37
X.- PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORA	56
XI. CONCLUSIONES FINALES SMF DE BIZKAIA, GIPUZKOA y ARABA.....	64

BIZKAIA

1. TIPOS DE CONFLICTOS	69
1.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.	69
1.2.- CONFLICTOS FAMILIARES	72
2. PERSONAS DESTINATARIAS	74
2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA.....	74
2.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES	84
3. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE BIZKAIA ..	90
4. INTERVENCIÓN	95
4.1. INTERVENCIÓN DIRECTA	96
4.1.A.- PERSONAS ATENDIDAS	96
4.1.B. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL.....	98
4.1.C. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	99
4.1.D. FASE DE SEGUIMIENTO.....	120
4.1.E. LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS	127
4.2. INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	129
4.2.A. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	129
4.2.B. RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES	130
4.2.C. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	135
4.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	137
4.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	137

5. EVALUACIÓN.....138

6.-CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE BIZKAIA141

GIPUZKOA

1.- TIPOS DE CONFLICTOS.....	153
1.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.	153
1.2.- CONFLICTOS FAMILIARES	159
2. PERSONAS DESTINATARIAS	160
2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA.....	160
2.2 PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES	171
3.- MODO DE ACERCAMIENTO	176
4.- INTERVENCIÓN	180
4.1.- INTERVENCIÓN DIRECTA - GIPUZKOA.....	182
4.1.A.- PERSONAS ATENDIDAS	183
4.1.B - LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL	184
4.1.C. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	186
4.1.D.- FASE DE SEGUIMIENTO	205
4.1.E.- COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS	218
4.2 INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	220
4.2.A.- TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	220
4.2.B.- RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES	222
4.2.C.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	224
5.- EVALUACIÓN.....	225
6. CONCLUSIONES.....	229

ARABA

1.	TIPOS DE CONFLICTOS.....	246
1.1.	CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.....	246
1.2.	CONFLICTOS FAMILIARES.....	249
2.	PERSONAS DESTINATARIAS.....	251
2.1.	PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA.....	251
2.2.	PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES.....	261
3.	MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO.....	267
4.	INTERVENCIÓN	272
4.1.	INTERVENCIÓN DIRECTA	274
4.1.A.-	PERSONAS ATENDIDAS	274
4.1.B.	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	276
4.1.C.	LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	276
4.1.D.	EL SEGUIMIENTO	293
4.1.E.	COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS	308
4.2.	INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	309
4.2.A.	TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	310
4.2.B.	RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES.....	312
4.2.C.	DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.....	315
5.	EVALUACIÓN.....	319
6.	CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE ARABA.....	324

I.- INTRODUCCIÓN

La mediación en la actualidad ofrece un proceso adaptable a la complejidad de la vida social, así como al exponencial crecimiento de los conflictos interpersonales, consecuencia de diversos factores sociológicos, que han mostrado la insuficiencia y limitación de los métodos clásicos de decisión basados en el procedimiento judicial. Ante este escenario, surgen y se consolidan con fuerza nuevos modelos de afrontamiento, resolución y transformación de conflictos. En este contexto, la mediación ofrece un modelo diferente, a veces paralelo, a veces complementario, respecto de las vías tradicionales de resolución de conflictos.

En nuestra Comunidad Autónoma vivimos un impulso normativo: primero con la Ley de Mediación Familiar del País Vasco, Ley 1/2008, de 8 de febrero, y posteriormente con el propio Decreto regulador que emana de la misma, Decreto 84/2009 de 21 de abril.

La presente memoria, correspondiente al ejercicio 2013, pretende reflejar el trabajo realizado por el Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia Gipuzkoa y Araba/Alava del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la dirección de Políticas Familiar y Desarrollo Comunitario gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/Bateratu Elkartea. En ella, se exponen aspectos propios de la intervención de carácter profesional, técnico, cuantitativo, valorativo, social, etc. relativos a la intervención del equipo de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava

La mencionada Ley Vasca de Mediación Familiar, Ley 1/2008 de fecha 8/2/2008, reconoce al Gobierno Vasco, entre otras funciones y cometidos, una responsabilidad directa en la oferta pública en esta materia, lo que generó como una de sus consecuencias más destacadas, la apertura de un Servicio de Mediación Familiar en Donostia, operativo desde julio de 2010,

con cobertura para todo el territorio histórico de Gipuzkoa y funcionamiento similar al servicio de Bizkaia, al que cabe sumar en 2012 un idéntico servicio en Araba/Alava, gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/ Bateratu Elkartea.

Como expusimos en 2012, “entendemos que este marco legislativo supone un hito en el proceder de profesionales y administración en la C.A.P.V., y marca un antes y un después, manifestándose en diversos aspectos, siendo uno de éstos, y sin duda capital, el compromiso de la Administración Pública Vasca de ofrecer servicios de mediación familiar a toda la ciudadanía, y por lo tanto con presencia en los tres territorios históricos”.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, con cobertura para todo el territorio histórico de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava y está ubicado en Bizkaia, en Bilbao c/ Santutxu nº 69 Planta Baja, disponiendo del tel. 94 427 77 88; en Donostia-San Sebastián en la c/ Larramendi, 1 con el tel. 943 576208, y en Vitoria -Gasteiz en la c/ Santa Olaja de Acero, 1, con el tel.945 17 11 25.

En las tres sedes, el servicio lo presta un equipo profesional interdisciplinar integrado por profesionales expertos en mediación familiar, mujeres y hombres en los tres territorios, y titulados/as en, psicología, derecho, y trabajo social, además de contar con auxiliares administrativos/as, también con formación en mediación.

La ciudadanía demanda apostar por el nuevo paradigma emergente en las relaciones humanas, tanto individuales como colectivas, propio de la cultura de consensos, que exige resolver las divergencias y los conflictos de manera democrática y negociada.

En el ámbito familiar el desarrollo de los enfoques narrativos, el construccionismo social y el constructivismo, que ha dado un nuevo impulso a la mediación familiar, con una concepción de la realidad vivida por las familias y los individuos como una realidad construida en interacción con el medio y que toma la forma de historias susceptibles de ser narradas en el proceso mediacional y, por consiguiente, modificadas. Todo ello, utilizando como herramienta exclusiva la palabra, mediante una reflexión dialogada, mediante un diálogo cooperativo, similar al propuesto por la mayéutica socrática hace más de dos mil años, pero con el conocimiento científico, técnico y metodológico actual.

Un año más, deseamos manifestar nuestro agradecimiento a todas aquellas entidades y personas cuya colaboración directa o indirecta ha permitido o facilitado nuestra labor profesional: Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud y Educativos, Colegios Profesionales, Diputaciones, Servicios Municipales, profesionales particulares, ámbito asociativo, Ertzaintza y Policía Local, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco entre otros. Muchas gracias a todos y a todas. Eskerrik asko.

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El Servicio de Mediación Familiar presenta los siguientes objetivos específicos:

1.- Ofrecer un espacio neutral, donde se permita el diálogo entre todas las personas que son protagonistas de un conflicto familiar, ya sea de pareja, de convivencia o de organización en cuanto a las necesidades de alguna de las personas que componen dicha familia o unidad convivencial.

2.- Favorecer la responsabilización de cada una de las personas involucradas en el conflicto familiar y ofrecerles un mayor protagonismo en el mismo, en lugar de delegar la capacidad y responsabilidad de la toma de decisiones en terceras personas. Potenciar a las personas que componen la pareja en la toma de decisiones consensuadas en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio, evitando con ello enfrentamientos inútiles entre ambos, y la posterior repercusión negativa de estos enfrentamientos en los hijos e hijas u otros familiares.

3.- Facilitar que tanto las personas adultas como menores de edad asuman de forma adecuada el proceso de separación o divorcio. Este modo de afrontamiento posibilita la disminución en la frecuencia e intensidad de trastornos psicopatológicos y sus manifestaciones sintomáticas, tales como: trastornos depresivos y de ansiedad, inseguridad personal, temores, agresividad, fracaso escolar, trastornos obsesivos, trastornos adaptativos, etc.

4.- Facilitar la readaptación a los cambios de circunstancias que acontecen en la vida de la familia y, especialmente, los que afectan a los hijos e hijas menores de edad.

5.- Fomentar la coparentalidad como concepto clave a instaurar en ámbitos familiares.

6.- Contribuir a la disminución de los procedimientos judiciales adversariales como forma de resolver la ruptura de la pareja u otros conflictos familiares.

7.- Intervenir en diversos conflictos de carácter familiar relacionados con crisis originadas por problemas en la comunicación, toma de acuerdos o convivencia entre las personas que componen la familia o unidad convivencial.

8.- Fortalecer el trabajo en red y de colaboración con los distintos servicios sociales y jurídicos preferentemente, así como con centros de salud, colegios profesionales, ámbito asociativo, Ertzaintza, policías locales, Emakunde, etc.

9.- Colaborar con el Gobierno Vasco y las demás administraciones en cualquier circunstancia propia de la mediación familiar: desarrollo legislativo, cuestiones técnicas, metodológicas o deontológicas.

10.- Participar en el desarrollo técnico de la mediación a través de la reflexión, análisis e investigación, partiendo de datos obtenidos en el trabajo en mediación, así como de otras experiencias o equipos especializados en este ámbito.

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO

El marco contextual en el que nos movemos comprende una serie de variables de base que consideramos importante destacar en este apartado. Entre otros aspectos, la intervención del Servicio de Mediación Familiar y, por consiguiente, el concepto de mediación del equipo técnico se basa en los siguientes aspectos:

1. El **carácter informativo** que desde el Servicio de Mediación Familiar se realiza con las personas usuarias en un sentido multidimensional: aspectos jurídico-legales, psicológicos, psicosociales, educativos, etc.

Observamos cómo las personas en este tipo de situaciones presentan habitualmente un importante desconocimiento de las características propias de estos conflictos. Teniendo en cuenta que una de las premisas básicas para iniciar una negociación es tener información específica, consideramos este punto básico en la edificación de las siguientes fases que componen el proceso de la mediación: comunicación- negociación- consenso entre las partes.

Es importante matizar que la labor realizada es de información y orientación a las personas que componen la pareja, familia o unidad convivencial, no de asesoramiento individual a cualquiera de esas personas. Por ello, cuando el equipo lo considera oportuno, se deriva a otras entidades públicas (Servicios Sociales, sanitarios, jurídicos, etc.) o se les indica la conveniencia de apoyo por medio de entidades profesionales que elijan libremente.

2. La **imparcialidad** del equipo y su percepción por todas las personas que participan en el proceso de mediación. Así como la **confidencialidad** de los datos aportados, tanto verbal como documentalmente, tanto de índole personal como económico, laboral, etc.

La suma de estos dos factores posibilita un alto nivel de confianza en el proceso de mediación, contribuyendo de este modo a la consecución de los logros propios de la mediación. Aún así, dicho nivel de confianza se mueve en un continuo afectado por diversas variables como pueden ser la capacidad empática del equipo de mediación, el efecto que produce el hecho de ser la Administración Pública quien oferta este servicio a la ciudadanía y la atribución cognitiva que la población vasca realiza de este servicio, siendo mayoritariamente positiva.

3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiéndolo éste, no como algo necesariamente negativo sino, en la mayoría de ocasiones, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionar correctamente.
4. En el proceso de mediación son las personas, protagonistas de la situación quienes toman las decisiones con relación al presente y futuro de la familia. Se produce así, por tanto, un fenómeno de **responsabilización** necesaria e inherente a la mediación, que evita delegar en terceras partes (representantes legales, la Justicia como ente abstracto, el propio Estado o Gobierno autónomo...) y que contribuye a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía, con sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.
5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de éstos. Así pues, se atiende no sólo a los problemas manifiestos sino también favorece identificar los subyacentes, se evitan polarizaciones falsas a la vez que patógenas, se favorece una expresión emocional y se busca una adecuada integración entre los distintos niveles psíquicos (cognitivos, afectivos, conductuales...).
Con relación a los hijos e hijas menores de edad, se facilita la superación del conflicto, una mayor seguridad en sí mismos, un mantenimiento de la autoestima, así como confianza para afrontar situaciones familiares o convivenciales futuras.
6. La incidencia de la mediación en los aspectos "informales" -lo que se denominó hace poco más de una década "Justicias informales"- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo que permite la adaptación a cada caso.

Es decir, la mediación posee una metodología específica y está asistida de unas técnicas concretas, sin embargo, puede y debe adaptarse a la realidad individual y contextual con la que se está trabajando. Así pues, la **individualización** de cada caso, aún suponiendo un esfuerzo añadido para el equipo de mediación, supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece a la persona usuaria sentirse atendida en sus necesidades individuales. En la fase de seguimiento realizado en todos los procesos de mediación, constatamos una valoración positiva de la atención individualizada manifestada de forma expresa por las personas usuarias.

7. Entre las características y funciones de los Servicios de Mediación Familiar de Gobierno Vasco con relación al **Plan de Igualdad** se encuentran las siguientes:

- Promocionar las relaciones de igualdad en el contexto familiar.
- Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.
- Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
- Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar desde un planteamiento igualitario.

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

Partiendo de la demanda y de la tradicional clasificación de la Recomendación (1) 98 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, el análisis de las materias objeto de mediación familiar mantiene dos grupos amplios de conflictos ante los que diseñar el proceso de mediación: conflictos originados por la ruptura de pareja y conflictos familiares no vinculados a la ruptura de la pareja.

La mediación familiar, tal como se entiende desde los servicios públicos integrales de acción directa, se desarrolla tanto en conflictos de ruptura de pareja como en conflictos de convivencia o de familia, según indica el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008. Por tanto, mantenemos la clasificación de conflictos que articula dicha ley y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos bajo esta categoría de familiares, frente a conflictos relacionados con ruptura de pareja.

En términos generales, son las personas usuarias las que expresan al momento de realizar la solicitud de ser atendidas en el servicio de mediación, si la situación que quieren abordar se refiere a la pareja o a un asunto familiar en sentido amplio.

Sin embargo, iniciado el proceso de mediación, puede darse la posibilidad de comenzar tratando un asunto de pareja y avanzar hacia un asunto familiar, intergeneracional o de convivencia. Esta situación es más frecuente en las familias reconstituidas por el aumento y diversidad de las relaciones familiares e intergeneracionales.

IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

En este marco, las cuestiones que se intervienen desde el proceso de mediación familiar y los acuerdos que se alcanzan, se refieren a los conflictos surgidos entre las personas unidas por vínculo conyugal, así como entre las que constituyen pareja de hecho o unidad convivencial.

Asimismo, se han incluido en este apartado aquellas personas que no han sido unidad convivencial en los términos que establece la ley ("*personas unidas por una relación permanente análoga a la conyugal que deberá ser acreditada fehacientemente, así como a las personas que, ..., viven juntas en una misma vivienda o alojamiento durante un periodo de tiempo continuado...*") y acuden a mediación para regular la relación con un hijo o hija que han tenido en común.

Desde un punto de vista cronológico, se incluyen en este apartado los conflictos de pareja originados tanto en un momento inmediatamente anterior a la ruptura, como en los momentos en los que la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a la misma. En este sentido y relacionado con el procedimiento judicial, se abordan conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos aprobados judicial o extrajudicialmente. Hemos de clarificar que desde este SMF a partir del mes de julio de 2011, se dejó de intervenir en asuntos de ruptura estando en curso el procedimiento judicial, es decir, se dejó de intervenir casos intrajudiciales.

Con la finalidad de comprender mejor el contenido de esta memoria, queremos aclarar aquí algunos conceptos que aparecen a lo largo de la misma. En relación a la clasificación de la "tipología de familia", es decir, la familia tradicional, reconstituida y monoparental, queremos hacer mención expresa al concepto de monoparentalidad.

Este concepto entendido en sentido estricto, impediría intervenir en mediación por ser inviable, ya que si una persona tiene registrada a su hija o hijo en el registro Civil como madre soltera y sin identificación del padre, no existe posibilidad jurídica de negociar unos acuerdos que se conviertan en convenio regulador. Por ello, hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social.

Así son monoparentales las familias que aún estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por el padre y la madre, en la mayor parte de las situaciones el padre o madre se encuentra en una situación de distancia afectiva, relacional o, incluso, geográfica respecto al menor, dándose con frecuencia un sumatorio de varias de estas circunstancias.

En el análisis de la tipología de conflictos relacionados con la pareja, consideramos de interés aclarar algunos conceptos que, aún teniendo como referencia el estado civil de cada persona, han sido identificados como “relación de pareja”, diferenciando las situaciones en las que las personas conviven, de las que no conviven actualmente, o no han convivido nunca. Identificamos la necesidad de aclarar esta clasificación en el año 2010, manteniéndola en la actualidad, para facilitar la lectura y comprensión del trabajo que se refleja en esta memoria, siendo a su vez una manifestación de la diversidad de relaciones de pareja y modelos de familia.

En los procesos de mediación, junto a la relación de pareja, consideramos las siguientes situaciones derivadas de la ruptura de la pareja como objeto de mediación:

- Atribución de la guarda y custodia, así como concretar aspectos relacionados con la custodia compartida.
- Tiempos de convivencia para la persona que no ejerce la guarda y custodia, o en relación con otros familiares el concepto jurídico de régimen de visitas.
- Pensiones alimenticias y compensatorias.
- Atribución del uso de la vivienda y ajuar.
- Aspectos relacionados con el ejercicio de la patria potestad, en cuestiones educativas, convivenciales, de atención a los hijos e hijas, etc.
- Cuestiones económicas.
- Acuerdos de convivencia.

IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

El concepto “conflictos familiares” por su amplitud y diversidad, requiere una precisión que facilite la lectura y comprensión de esta memoria; por ello, en la medida que sea de utilidad, se puedan compartir los criterios de clasificación con la finalidad de intercambiar y comparar la información sobre esta tipología de conflictos con otros centros de mediación, ya sean privados o concertados, tanto de nuestra comunidad autónoma como de otras.

Como punto de partida, en este apartado se incluyen los conflictos citados en la Ley vasca de Mediación Familiar, en el artículo 5.2, que corresponden a la relación entre personas que componen la familia y no necesariamente se refiere a la pareja siendo, en concreto y literalmente, las siguientes situaciones:

- Los conflictos originados en la familia por discrepancia sobre alimentos entre parientes.
- Los conflictos surgidos en la familia biológica y de acogida.
- Los conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas, u otros familiares con vínculos de consanguinidad hasta el cuarto grado.
- Los conflictos por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.
- Los conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan.

Sin embargo, tras la actividad realizada durante el año 2013 en los Servicios de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, la clasificación atendiendo a la demanda y al tipo de conflicto abordado en el proceso de mediación se recoge en las siguientes categorías: relación/visitas, personas dependientes, intergeneracional , convivencial, y herencias.

1.- Relación y visitas.

Esta categoría de conflicto familiar hace referencia a aquellas situaciones de dificultad de comunicación entre abuelas y abuelos con sus respectivos nietos y nietas, tíos y tías con sobrinos y sobrinas, etc. Se trata, en ocasiones, de conflictos relacionados con la ruptura de pareja de los progenitores de esos nietos o nietas, que por sus propias resistencias a la comunicación trasciende a la relación con los abuelos y abuelas u otros familiares.

Precisamente por esta doble vertiente del conflicto (entre la pareja que ha interrumpido su relación y la propia familia) los procesos de mediación acostumbran a ser multipartes para facilitar la comunicación entre todas las personas afectadas. Ejemplo de esto ha sido la atención en situaciones peculiares, con padres que acaban de reconocer su paternidad legalmente, y con hijos e hijas bajo tutela de abuelas separadas de su matrimonio, y con abuelos que por mala relación con la abuela pierden la relación y visitas con sus nietos, padres con hijos mayores de edad con dificultades severas en sus relaciones a consecuencia de un divorcio traumático, etc.

2.- Personas dependientes

En los procesos específicos de esta categoría las características que comparten son el modo de inicio: en general, la persona que demanda en primer lugar la mediación está asumiendo los cuidados de la persona con alguna discapacidad o considera que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo de tiempo breve y ya no puede hacerse responsable en las mismas condiciones que lo habían realizado hasta ese momento. A partir de esta sesión informativa se desarrolla el proceso específico para cada conflicto y familia.

3.- Conflicto intergeneracional

Este concepto recoge los conflictos relacionados entre familiares de dos generaciones, principalmente: la relación entre padre-madre-hijos-hijas menores de edad, así como de hijos e hijas mayores en una situación de dependencia económica o de necesidad de compartir la vivienda. En las ocasiones que la relación está en crisis y acuden al servicio, el objetivo principal es facilitar la comunicación e identificar las causas del conflicto para asumir la responsabilidad que a cada protagonista le corresponda.

Las causas que han generado un aumento tan significativo en la demanda de mediación en estas situaciones consideramos que son, fundamentalmente, la coordinación con los Servicios Sociales y correspondientes Equipos de Intervención Socio-Educativa, así como la divulgación de la intervención de mediación en conflictos de este tipo no limitados a la ruptura de pareja.

Sin duda, junto a estos dos factores, consideramos que esta solicitud de mediación responde a una realidad social y un abordaje cada vez más diverso y completo desde la red de intervención social y de salud para situaciones de conflicto e incluso de violencia filio-parental.

4.- Convivencial

Esta categoría hace referencia a la relación de convivencia familiar, a su vez nombrado en el apartado correspondiente a persona dependiente. El motivo es que se entiende la convivencia en un sentido amplio, tanto en un mismo domicilio como en varios. Es decir, se incluyen tanto las situaciones entre hermanos y hermanas, en la mayoría de ocasiones mayores de edad; así como convivencia entre la propia pareja y sus hijos e hijas adultas u otras personas de la familia.

5.- Herencia

En estas situaciones se ha ofrecido a las partes implicadas un espacio de intervención mediacional, neutral y de diálogo reflexivo y respetuoso, que ha podido contribuir positivamente tanto a la hora de abordar el conflicto como de favorecer su resolución en el mejor de los casos. Esto es así puesto que los factores emocionales y por consiguiente, relacional y comunicativo, son en determinadas ocasiones, aspectos clave en la dinámica de este tipo de conflictos, tanto de su gestación, como de su resolución.

V. PERSONAS DESTINATARIAS

V.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la primera fase del proceso, o pre-mediación, y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos de ruptura de pareja son: estado civil, unidad convivencial, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, nivel económico, solicitante de la mediación, solicitante de la demanda de separación, años de convivencia y tipología de la familia.

Estado Civil

Las categorías que se establecen en este apartado son más amplias que el propio concepto de estado civil establece pues la diversidad de situaciones de relación de pareja en las que acuden las personas nos anima a establecer una clasificación que refleja con más detalle la peculiaridad de los conflictos de pareja en los que se interviene en mediación.

Debido a los cambios que se vienen suscitando en nuestra actual sociedad, en las fichas de recogida de datos de parejas, se ha diferenciado desde la memoria de 2010, entre parejas que acuden antes y durante la separación (ficha 1) y parejas que vienen una vez ya separadas o divorciadas (ficha 2), y que por diversas circunstancias demandan mediación (cambios de domicilio, modificación de ingresos por trabajo, dificultades de tipo educativo, problemas comunicativos, incumplimientos de acuerdos, nuevas relaciones de pareja, alteración de los gastos de los hijos, hijas, etc.).

Estos conceptos de estado civil actual y relación de pareja, nos remiten por un sencillo cruce de las múltiples variables que se dan en nuestra sociedad actual, a un amplio mosaico de situaciones y posibilidades que no son sino reflejo de esa gran versatilidad y diversidad de los muchos modelos familiares a los que nos referimos en varias ocasiones a lo largo de esta memoria, presentando además un lugar cada vez más destacado, las familias reconstituidas. En estas familias los niveles relacionales se amplifican y provocan inexorablemente un trabajo diferente en cada profesional de la mediación en particular, y en general, en el trabajo al servicio de las familias, servicios sociales, etc.

Unidad Convivencial

La variable unidad convivencial es una situación identificada en la Ley vasca de mediación familiar que regula la intervención en conflictos que surgen en estas uniones y son objeto de mediación.

La particularidad de esta variable es que, en ocasiones, acuden a mediación personas que han tenido una relación de pareja puntual en cuanto al tiempo de compartir esa relación sin convivencia y han tenido un hijo o hija con la que nunca han convivido conjuntamente. El modo de desarrollar el proceso de mediación tiene la particularidad de que al no identificarse como pareja ni unidad convivencial se centra exclusivamente en el ejercicio de la coparentalidad de forma responsable y con la comunicación únicamente dirigida a la atención del hijo o hija.

Las relaciones trabajadas en mediación que han sido unidad convivencial incluyen todas las opciones posibles entre el antes de la ruptura, durante o después de la misma. Es decir, se incluyen las parejas que conviven cuando acuden a la mediación, así como las que ya han dejado de convivir.

Edad

Los intervalos de edad en el que acuden las personas a tratar su asunto de pareja se han clasificado en los siguientes: menores de 25 años, 26-40 años, 41-55 años y mayores de 55 años. Estos datos coinciden con los que nos ofrecen diversos estudios sociológicos que concretan en el periodo que oscila entre los 5 y los 15 años de convivencia en pareja el momento de mayor posibilidad de crisis y ruptura de la relación.

Nacionalidad

Las categorías en las que se clasifica la nacionalidad son las siguientes: procedentes de países miembros de la Unión Europea, de nacionalidad española, de otros países de la Unión Europea (Rumanía, Reino Unido, Portugal, Francia, Italia...); procedentes de América, África y Asia.

Actualmente y a diferencia de los primeros años de existencia del servicio, se aprecia claramente el fenómeno de la interculturalidad de nuestra sociedad, habiendo atendido a personas de muy diversos países, entre los que destacamos Colombia, Bolivia, Ecuador, Cuba, Brasil, Marruecos, Nigeria, Angola, Congo, Mauritania, Senegal, Filipinas.

Lugar de Residencia

Los ciudadanos y ciudadanas atendidas corresponden a los tres territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba-Alava. La clasificación dentro de cada Territorio Histórico se realiza por municipios. Respecto a las personas que proceden de otras CCAA, se identifica su comunidad autónoma.

Nivel de Estudios

Con relación a la variable nivel de estudios, se clasifica desde los niveles formativos básicos o estudios primarios, con estudios medios en y estudios universitarios superiores.

Situación laboral

Respecto a la situación laboral, se clasifican en personas trabajadoras empleadas por cuenta ajena, con empleo público, en situación de desempleo, así como las trabajadoras y trabajadores autónomos y personas que identifican "sus labores" como actividad principal. También se identifican las personas jubiladas, pensionistas y estudiantes.

Nivel económico

En el análisis del nivel económico de personas usuarias del servicio se repite, de modo muy similar al de otros años, la clasificación de los niveles socioeconómicos bajo y medio-bajo, medio y los niveles medio-alto y alto. La presencia de todos los niveles económicos puede deberse al carácter social que presenta el servicio y, por lo tanto, su mayor utilización por los estratos sociales más populares.

Solicitante de la mediación

A la hora de recoger los datos de las personas que solicitan la mediación se identifica si el miembro de la pareja que en un primer momento solicita la intervención es hombre o mujer. En este punto cabe destacar que las mujeres continúan representando la parte más activa a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención de carácter mediacional.

Solicitante de la separación/divorcio

En las situaciones de parejas en crisis que aún no se han separado, también se recoge la información sobre quién es el miembro de la pareja que identifica la separación, divorcio o ruptura, como vía elegida.

Años de convivencia

La clasificación de los intervalos por años de convivencia se agrupa del siguiente modo: de 1 a 5 años, entre 6 a 10 años, entre 11 y 15 años, entre 16 y 20, entre 21 y 25 años, entre 26 y 30, a partir de 30 años de convivencia y hasta los 55 años se incluyen en la misma categoría.

Como veremos al analizar los datos relativos a cada servicio, nuevamente observamos que este dato, junto con el de la variable edad, nos indica una tendencia cada vez mayor en nuestra sociedad de mayores cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia y menor edad por consiguiente, de los miembros de ésta.

V.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la pre-mediación y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos familiares son: parentesco, edad, lugar de residencia, situación laboral, modo de acercamiento al servicio y tipo de conflicto.

Parentesco

La variable parentesco la definimos en función de la relación que la persona que solicita mediación tiene con el conflicto manifiesto. Por tanto, si por ejemplo el conflicto es ante el cuidado de una persona discapacitada, en función de qué relación tenga cada persona con esta protagonista se van nombrando a las demás: por ejemplo, existe una madre discapacitada, con un hijo que demanda la mediación para hablar con su hermana sobre cómo afrontar el cuidado de la madre, en este ejemplo a la hermana la definimos como hija aunque aparentemente el conflicto sea entre hermano y hermana.

Edad

Los datos se clasifican según las siguientes categorías: menos de 25 años, entre 26 y 40 años, entre 41 y 55 años, y mayores de 56 .

Tipo de conflicto

Las situaciones de conflicto que se plantean dentro de esta categoría de conflictos familiares son:

- Conflictos intergeneracionales siendo sus actores el padre y la madre con hijos e hijas adolescentes o mayores de edad.

- Demandas de relación y/o visitas de unos miembros de la familia con otros. Este grupo aglutina situaciones tan diversas como visitas y relación de abuelos/as y nietos/as; visitas y relación tíos/as con sobrinos/as, padres con hijos/as recientemente reconocidos y con los hermanos/as de estos/as, y padres e hijos/as mayores de edad con relación interrumpida a raíz de un divorcio contencioso anterior.
- Situaciones en las que el conflicto viene suscitado por aspectos de la convivencia en sentido amplio.
- Atención y cuidado de personas dependientes.
- Asuntos relacionados con conflictos surgidos ante el fallecimiento de un familiar y la situación de herencia.

Situación laboral

La situación laboral de las personas atendidas en conflictos familiares se clasifica en los siguientes grupos: personas empleadas por cuenta ajena, personas que refieren estar trabajando por cuenta propia, personas en situación de desempleo, personas con trabajo no remunerado definidas como amas de casa, personas que se encuentran estudiando, personas jubiladas y pensionistas.

Estado Civil

La clasificación de las personas en función de su estado civil es en: casadas, solteras, separados/as legalmente, personas en situación de parejas de hecho, divorciadas y viudas.

Nivel de estudios

Respecto al variable nivel de estudios se produce una situación similar tanto en los conflictos de pareja como en los familiares. Se divide en la siguiente clasificación: niveles formativos básicos o estudios primarios, estudios medios y, por último, estudios universitarios o superiores.

Nivel económico

Tal como se realiza la clasificación en los conflictos de pareja, en función del nivel económico se agrupa en nivel bajo, medio-bajo, medio, medio-alto y alto.

VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

La categoría "modo de acercamiento" recoge la fuente de información y, en su caso, derivación, por la que las personas usuarias han accedido al Servicio de Mediación Familiar. La definición del servicio como de acceso directo y universal, sin precisar derivación desde otra entidad, favorece que se convierta en un servicio de referencia para los Servicios Sociales por su ubicación en el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, así como con otras entidades públicas, tales como el Instituto Nacional de la Seguridad Social, tejido asociativo, así como profesionales del ámbito jurídico y sanitario.

El modo de acercamiento se clasifica en los siguientes conceptos:

- **Difusión oral:** Aglutina las personas que han acudido al servicio de mediación por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar que de modo informal transmite información sobre el servicio
- **Servicios sociales:** Hace referencia a los servicios sociales de base o de atención primaria siendo competencia municipal

- **Administración:** Se identifica con todas las personas que han sido derivadas desde entidades públicas tanto el INSS, Instituto Nacional de la Seguridad Social, del ayuntamiento (excepto servicios sociales), Diputación Foral o Gobierno Vasco (Zuzenean, Etxebide).
- **Tejido asociativo:** Recoge las organizaciones sin ánimo de lucro que bien por tener una función específica en el ámbito familiar (asociaciones de padres y madres, asociaciones de familiares de determinados colectivos) o simplemente de carácter social o cultural, informan sobre la mediación en general y dan los datos de los servicios públicos.
- **Medios de comunicación:** Supone tanto prensa, radio, televisión etc. como internet.
- **Ámbito jurídico:** Se refiere a las situaciones derivadas por el Servicio de orientación jurídica, juzgados o profesionales de la abogacía.
- **Ámbito sanitario** está referido a los servicios de salud de Osakidetza, tanto de atención primaria como de Salud Mental, módulos psico-sociales, así como profesionales de la Psicología. Por último, se identifican las situaciones derivadas de otros servicios de mediación municipales, intrajudiciales o programas relacionados con el proceso de mediación.

VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

El modelo de intervención que se lleva a cabo en los Servicios de Mediación Familiar está enmarcado dentro de un concepto de mediación integral, en cuanto a la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, así como con los juzgados, equipos psicosociales, con los servicios de salud y centros educativos. Esta labor se lleva a cabo desde distintos niveles de intervención.

LA INTERVENCIÓN DIRECTA

La **intervención directa** tiene que ver con todas aquellas actuaciones que se realizan en la atención directa a las personas usuarias del SMF y que en función de la intervención realizada generan un tipo de expediente diferenciado

El primer nivel de atención, el acercamiento al SMF, es la consulta telefónica o presencial, un segundo nivel es la pre-mediación, fase previa a la mediación, el tercer nivel, la mediación propiamente dicha con las fases del proceso y el cuarto nivel consiste en el seguimiento que se realiza tras finalizar el proceso de mediación y transcurrido un periodo de tiempo.

En un primer apartado mostraremos el número total de personas que han sido atendidas en los SMF desde los distintos niveles de atención con el objetivo de mostrar el calado de los SMF en la ciudadanía vasca.

1.- LA CONSULTA TELEFÓNICA Y/O PRESENCIAL

Por lo general, las personas establecen la primera toma de contacto con el SMF para explicar su situación, solicitar información y pedir la cita por medio de la llamada telefónica, aunque también hay ocasiones en las que acuden directamente al servicio buscando esta información.

En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se pone una cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

A partir de este primer nivel de atención se procede a una primera organización de la demanda, en cuanto al proceso de mediación y respecto al modo en que organizarán las primeras sesiones previas al inicio del mismo.

Por otro lado, son numerosas las personas profesionales de los servicios sociales, del ámbito de la salud, educativo y judicial que contactan telefónicamente con el SMF.

En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas por ellas.

El número de personas atendidas telefónicamente y presencialmente que señalamos en esta memoria, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono y aquellas que han acudido directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

Durante este año 2013 este dato refleja un total de 2.814 personas atendidas en este nivel de atención.

2.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos dos tipos de expedientes:

- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las *actuaciones previas al proceso de mediación*, posteriormente no inician la mediación, finalizándose, de este modo, la intervención desde el SMF.
- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las *actuaciones previas al proceso de mediación* acuerdan iniciar la mediación.

2.1.- LA PREMEDIACIÓN

La pre-mediación es, como su propio nombre indica, una fase previa al proceso de mediación.

Es un segundo momento de aproximación al Servicio de Mediación, en el cual no siempre se personan todos los protagonistas del conflicto (la pareja o los miembros de la familia) por lo que el equipo ha de organizar las entrevistas previas al inicio del proceso teniendo en cuenta las características de la familia y del conflicto.

Desde este segundo nivel de atención se realiza una recogida de información sobre la situación planteada, a través de la escucha y comprensión del conflicto. Posteriormente, se toman datos sobre aspectos personales y familiares en una ficha estructurada, ampliando la información recogida telefónicamente y se procede a ofrecer información sobre las características del proceso de mediación, la función del equipo mediador y el alcance de los acuerdos. En esta fase, las partes acuerdan el inicio del proceso de mediación.

En aquellos casos que presentan unas características especiales, el equipo de profesionales valora la viabilidad del asunto para mediación. Si la mediación no es posible, bien debido a que alguna de las personas implicadas no ha mostrado interés por iniciar el proceso, bien debido a que el equipo de profesionales ha valorado la inadecuación del inicio del proceso de mediación en ese caso concreto, se ofrece información sobre aspectos jurídicos, así como sobre los recursos sociales existentes y, en algunos casos, orientación psicológica, dentro del contexto de la mediación.

La fase de pre-mediación concluye cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o cuando no es posible su inicio según los supuestos anteriormente referidos.

Si bien, todas las personas que acuden al servicio pasan por esta fase previa a la mediación, los expedientes de pre-mediación hacen referencia a la atención, previa al proceso de mediación, que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación.**

Esta atención puede suponer un nº de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.

2.2.- EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto así lo acuerdan y voluntariamente lo aceptan. Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que dirigirán ese proceso. En este momento el equipo, en función de las características del conflicto y de la familia, decide si hará un trabajo en mediación o en co-mediación. A partir de este momento comienza el proceso de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde donde las familias y/o parejas han sido informadas y dirigidas hacia el Servicio de Mediación Familiar. Esta coordinación se realiza teniendo en cuenta la demanda y las necesidades detectadas en cada caso. En un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación, se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo, dirigido a la profesional que atiende a esa familia. Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en su conocimiento. En algunos casos, también se ha establecido comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail.

2.3.- EL SEGUIMIENTO

La fase del seguimiento es una parte fundamental en nuestra intervención que nos permite conocer, por una parte la evolución de las personas respecto a los acuerdos que alcanzaron en la mediación y por otra, el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el equipo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para ambos y comprobar en que ha podido ayudarles la mediación.

Sin bien, el proceso de mediación es un escenario en el que se puede observar la evolución en la comunicación, en la colaboración y en la toma de decisiones, no cabe duda de que es en el momento del seguimiento de cada caso, en el que se puede conocer cómo las personas han puesto en marcha sus acuerdos y el modo en el que se han ido adaptando a los cambios existentes en la vida de la familia.

La información obtenida refleja la capacidad que han adquirido en el proceso de mediación para resolver posibles conflictos o dificultades futuras, como resultado del aprendizaje de habilidades de comunicación y recursos de afrontamiento que les permitirá avanzar en sus acuerdos o modificarlos.

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

- A Iniciativa del Equipo de Mediación: Seguimiento que se realiza pasados 6 meses o un año de la finalización del proceso de mediación, bien telefónico o a través de una cita individual y/o conjunta, solicitada por la persona mediadora que haya intervenido en la mediación y aceptada por las personas participantes.

- A Iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado el proceso de mediación en ese mismo año o en años anteriores.

El seguimiento se puede efectuar transcurrido un periodo de tiempo diferente en cada caso, es decir, pasados 6 meses, tal y como marca la Ley Vasca de Mediación, un año o el tiempo que estime el mediador o mediadora que ha trabajado con ellos. Así mismo, quienes participan en el proceso de mediación pueden solicitar una cita de seguimiento transcurrido el periodo que estimen.

Los objetivos del seguimiento son por una parte, conocer la situación de cada pareja o familia tras utilizar el SMF y por otra, comprobar la finalidad de los acuerdos tomados, saber si ha existido modificación alguna y de qué manera ha acordado dichas modificaciones.

Con respecto a la finalidad de los acuerdos, se trata de conocer si ha habido tramitación o no de estos, y en caso de que la hubiere, en qué momento se encuentra dicha tramitación. Del mismo modo se trata de verificar si se ha realizado alguna modificación anterior a la tramitación.

En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el propósito está en conocer el mantenimiento y respeto o no de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma en el Servicio de Mediación Familiar, hasta la fase del seguimiento.

Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a viviendas de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta básica, becas...

Durante este año se han trabajado en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios, Bizkaia (1.154 expedientes), Araba (454 expedientes) y Gipuzkoa (413 expedientes), un total de 2.021 expedientes, en los distintos niveles de atención.

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2013	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	236	170	201	607
EXP. MEDIACIÓN	509	202	143	854
EXP. SEGUIMIENTO	409	82	69	560
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.154	454	413	2.021

En la presente memoria se detallarán los datos de la intervención llevada a cabo en el Servicio de Mediación Familiar de cada Territorio: Bizkaia, Gipuzkoa y Araba.

LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

La **intervención indirecta** hace referencia a todas aquellas actuaciones que se han realizado durante este año dirigidas, por una parte, a la de difusión, sensibilización y promoción de la mediación y por otra, a la relación y coordinación con otras entidades y programas de mediación familiar tanto en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco y del Estado, como de otros países.

Asimismo, mencionaremos en este apartado la asistencia a la Dirección de Servicios Sociales en materia de mediación familiar, respetando las funciones que en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar se atribuyen a los servicios y programas públicos de mediación familiar y la participación en proyectos de investigación y el trabajo interno (supervisión) del equipo que sin ninguna duda supone una mejora en la calidad del equipo de mediación.

VIII.- COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS TRES TERRITORIOS

Si bien el 2012 supuso el punto de partida de los tres Servicios de Mediación Familiar pertenecientes al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, gestionados por la misma entidad (Bateratu), este año 2013 nos ha permitido desarrollar líneas de intervención comunes y planificar un modelo de evaluación y mejora continua que se especifica en el apartado X. PROPUESTAS DE MEJORA E INNOVACIÓN.

Asimismo, cada servicio presenta unas características y necesidades específicas, lo que supone un reto para la coordinación y unidad en la oferta del servicio. En el desarrollo de la presente memoria cada Servicio territorial especifica la labor de coordinación realizada.

IX.- PLAN JOVEN DE EUSKADI 2020

En el marco del III Plan Joven de Euskadi 2020, III Gazte Plana 2020, desde los Servicios de Mediación Familiar este ha sido el primer año en el que hemos identificado cuál es la presencia de la juventud en los procesos de mediación teniendo en cuenta los intervalos de edad que establece dicho Plan (jóvenes entre 12 y 18 años y entre 18 y 35 años) con la finalidad de identificar la realidad juvenil desde una perspectiva global.

Los Servicios de Mediación Familiar han intervenido en una diversidad de situaciones en las que las personas jóvenes han sido protagonistas.

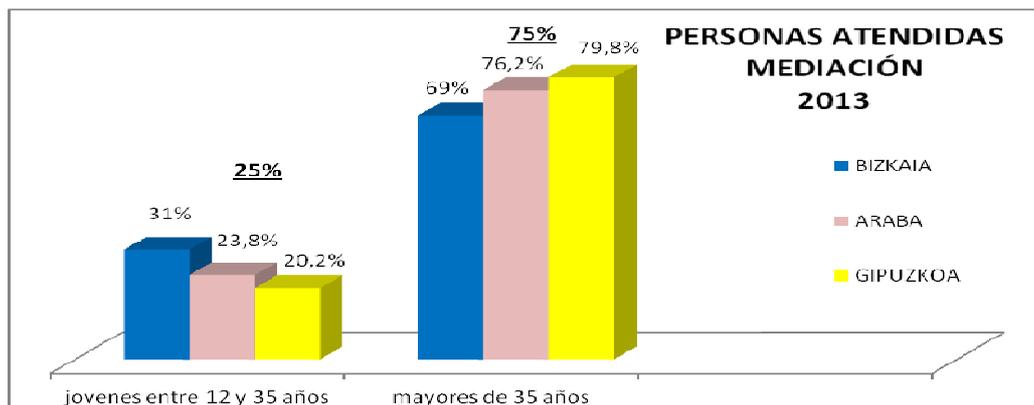
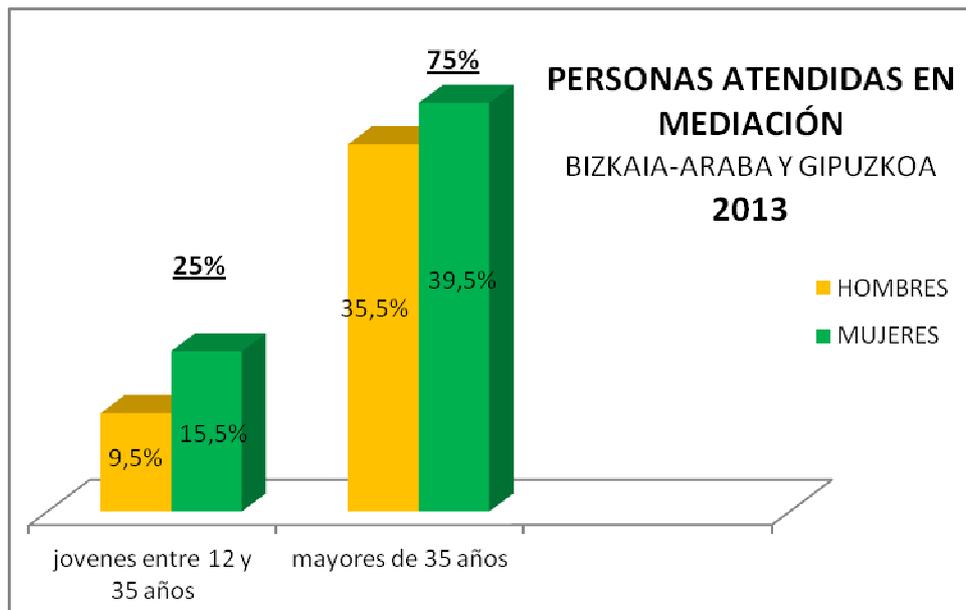
Se han identificado dos grupos de atención:

- Jóvenes que solicitan la mediación como protagonistas de un conflicto de pareja.
- Jóvenes que solicitan la mediación como protagonistas de un conflicto intergeneracional con su padre o madre.

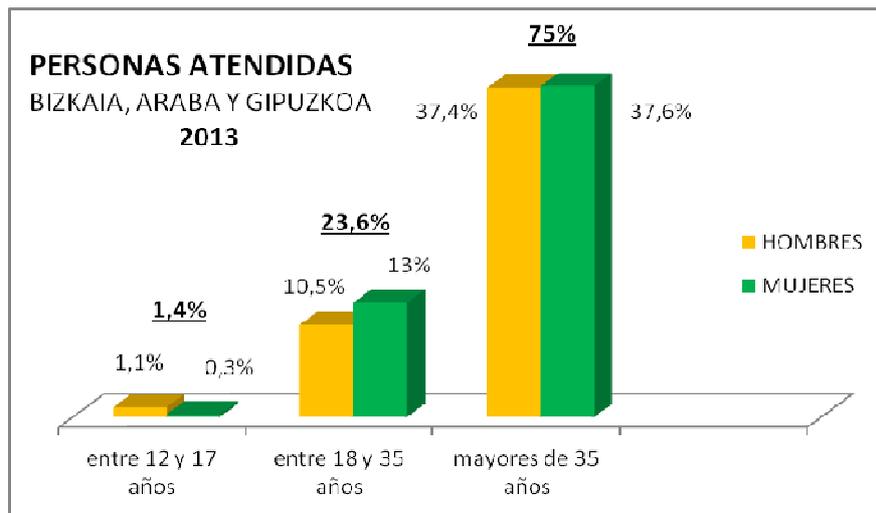
Tal y como se ha expuesto en el punto VII, la intervención directa con las personas usuarias del SMF se lleva a cabo desde distintos niveles de atención. A continuación vamos a presentar un breve análisis respecto a las personas jóvenes que han acudido al SMF, en comparativa con las personas adultas. Es decir, en este análisis no se incluirán las personas atendidas en otros niveles de intervención. Asimismo tendremos en cuenta otras variables como el tipo de conflicto, las personas solicitantes de la mediación, así como los protagonistas directos del conflicto.

En primer lugar, ofrecemos una visión global de estos datos en los tres Territorios, para ir posteriormente detallándolos en cada uno de los SMF. En los SMF de los tres Territorios han participado un total de 1.810 personas en los procesos de mediación trabajados. Del total de estas personas, el 25% han sido jóvenes comprendidas entre los 12 y 35 años (495 personas), correspondiendo un 15,5% a mujeres y el 9,5% a hombres.

Por otra parte, el 75% han sido personas adultas mayores de 35 años (1.315 personas), siendo un 35,5% de ellas mujeres y el 39,5% hombres.

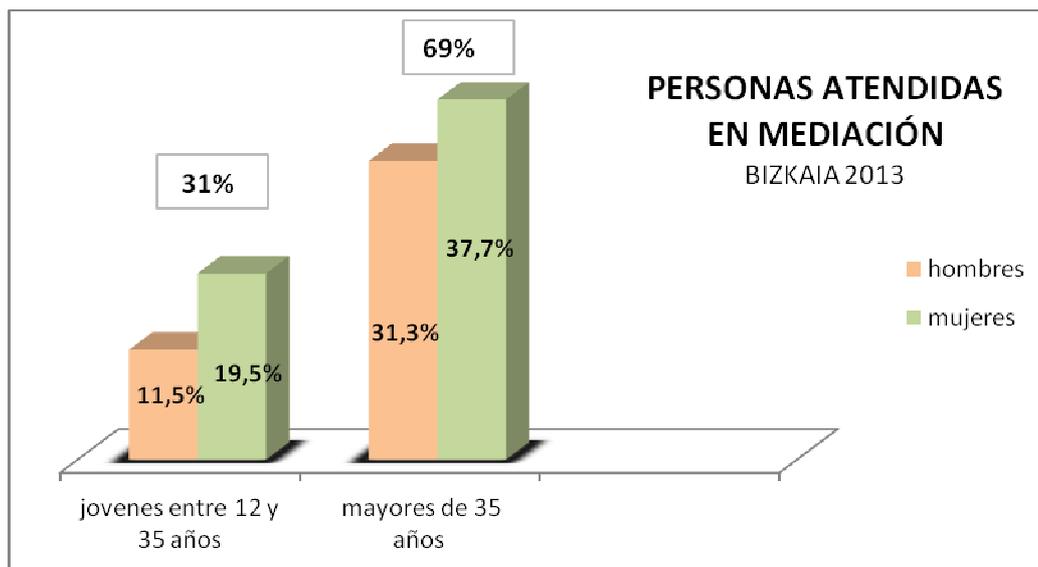


Respecto a la población atendida, el 1,4% están en la categoría comprendida entre los 12 y 17 años, de éstas personas un 0,3% son mujeres y el 1,1% hombres. En cuanto a las personas que pertenecen a la franja de edad comprendida entre los 17 y 35 años éstos han supuesto el 23,6%, siendo el 10,5% mujeres y el 27% hombres.

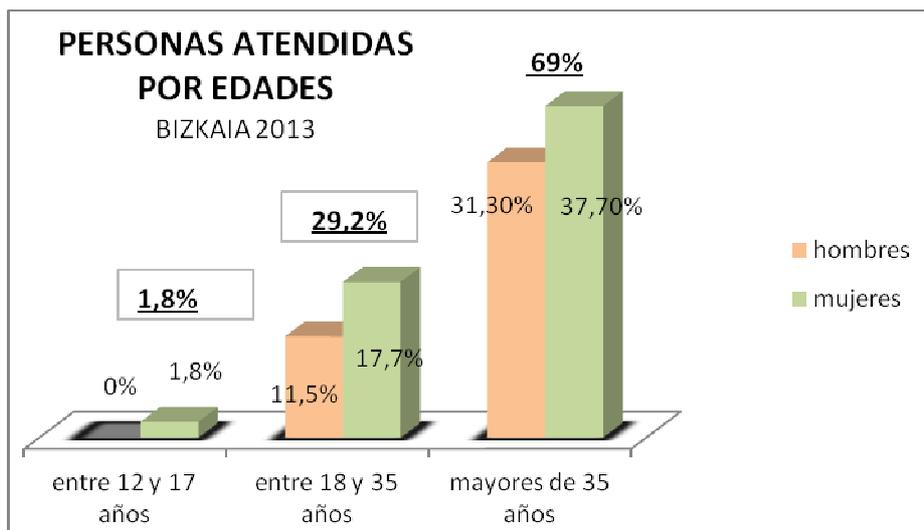


BIZKAIA

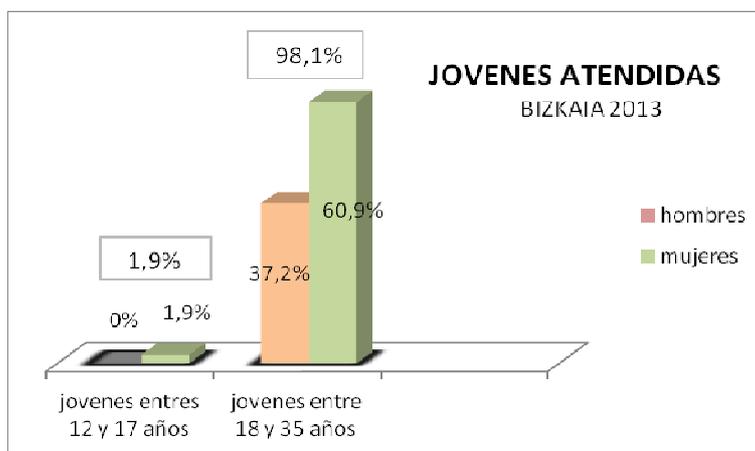
En el total de los procesos de mediación (conflictos derivados de la relación de pareja y conflictos familiares) llevados a cabo en el SMF de Bizkaia a lo largo del año 2013, han participado un total de 1.057 personas. El 31% han sido jóvenes de entre 12 y 35 años (328 personas) y el 69% adultas de más de 35 años (729 personas). Del grupo de jóvenes el 19,5% han sido mujeres y el 11,5% hombres, mientras que en el de adultos un 37,7% de las participantes han sido mujeres y el 31,3% hombres.



El número total de personas menores de 35 años, que han sido participantes en procesos de mediación fue de 328 (el 31% de las personas), de las cuales el 1,8% tienen entre 12 y 17 años y eran todas mujeres y el 29,2% están comprendidos en la franja de edad de 18 a 35 años, siendo el 11,5% hombres y el 17,7% mujeres.

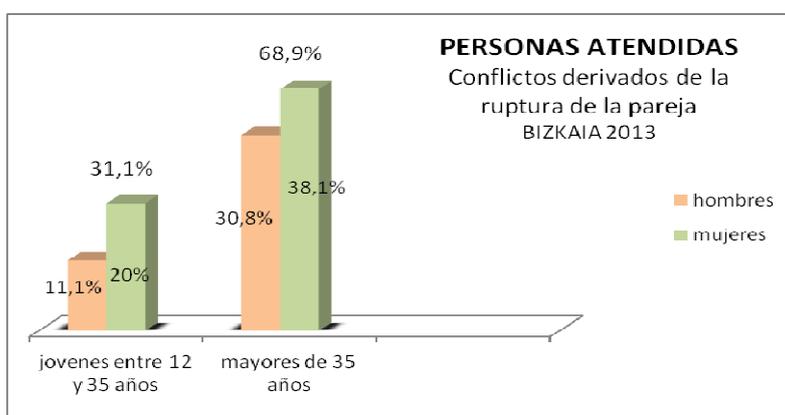


Del total de las personas jóvenes atendidas, es decir, del 100%, el 1,9% están en la franja de edad comprendida entre los 12 y los 17 años, siendo todas estas mujeres y el 98,1% tienen entre 18 y 35 años. De este grupo de edad, el 60,9% son mujeres y el 37,2% son hombres.

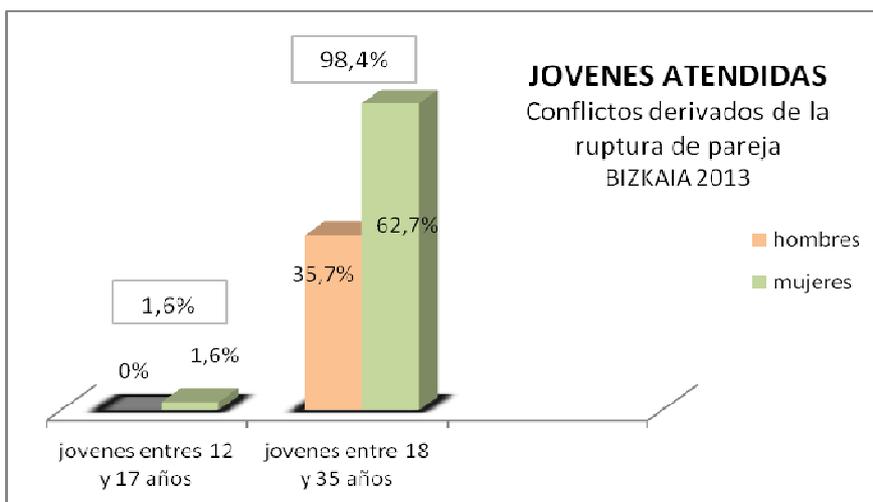


MEDIACIONES EN RUPTURA DE PAREJA

Respecto a la variable tipo de conflicto, en las mediaciones en los conflictos derivados de la ruptura de pareja se han atendido a un total de 1.010 personas, de las cuales el 31,1% han sido jóvenes comprendidas entre 12 y 35 años (314 personas), de las cuales el 20% son mujeres y un 11,1% hombres. Por otro lado, el 68,9% han sido personas adultas (696 personas), siendo un 30,8% y el 38,1% hombres.



Respecto a la franja de edad de jóvenes, el 1,6% se sitúan entre los 12 y 17 años, siendo todas mujeres y el 98,4% tienen entre 18 y 35 años, de las cuales el 62,7% son mujeres y un 35,7% hombres.

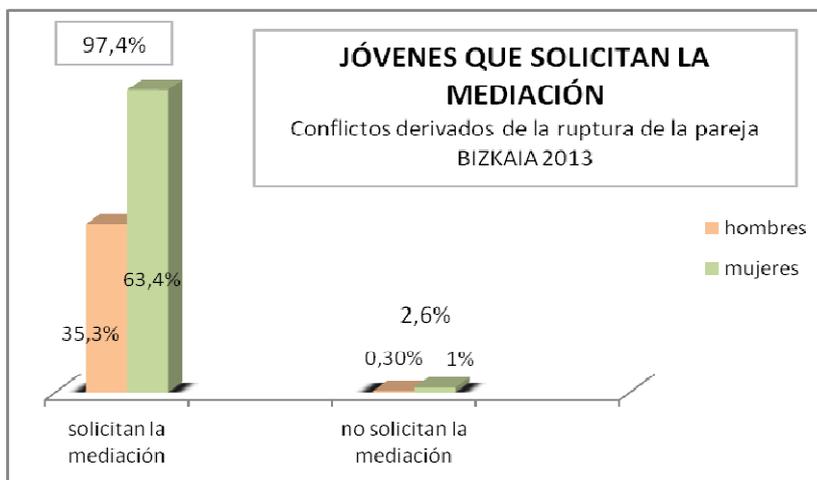


Analizando los datos relativos a los años de convivencia de las parejas que acuden al SMF, desde el año 2009 hemos observado un claro incremento en las demandas de intervención dentro de los cinco primeros años de convivencia.

Esto apunta a una tendencia al aumento de las cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia y, por consiguiente, menor edad de las personas que componen ésta.

Este dato se refleja en el número de jóvenes comprendidas entre 18 y 35 años que son usuarias del SMF.

En cuanto a la demanda de mediación, del total de jóvenes (314) que han participado en el proceso de mediación, en el 97,4% de los casos han sido las personas jóvenes quienes la han solicitado y en un 2,6% lo ha hecho una persona adulta. En el 63,37% de los casos ha sido mujeres las jóvenes que han solicitado la mediación y en 35,35% los hombres.

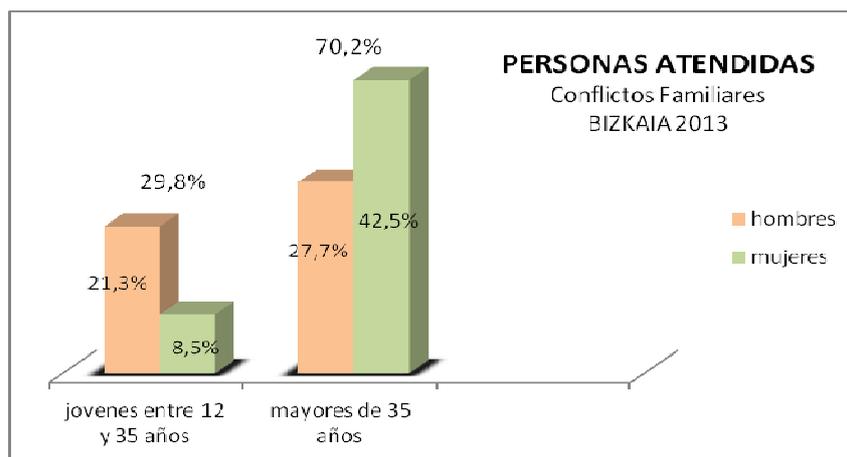


En cuanto a la relación con el conflicto de las personas jóvenes que han participado en la mediación, el 97,4% han sido protagonistas directos del conflicto y el 2,6% han acompañado a los protagonistas directos en algún momento del proceso.

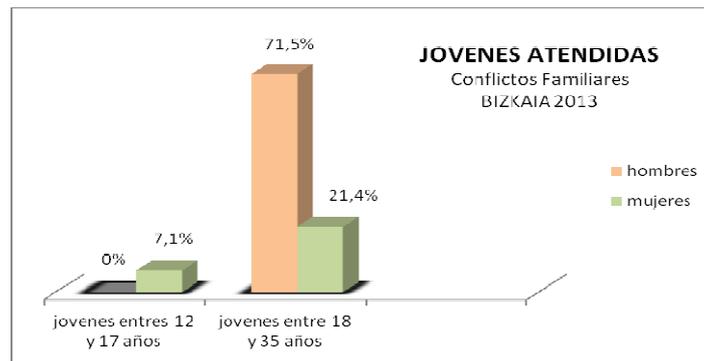
Estos datos coinciden totalmente con los reflejados en el gráfico anterior de jóvenes que solicitan la mediación. Es decir, que en los casos en los que han sido las personas jóvenes protagonistas directas del conflicto han solicitado la mediación.

MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES

En esta categoría de conflictos, se han atendido a 47 personas que han participado directamente en los procesos de mediación llevados a cabo. De estas personas, el 70,2% han sido adultas mayores de 35 años (33 personas), siendo un 42,5% mujeres y el 27,7% hombres. Respecto a los jóvenes participantes, estos han supuesto el 29,8% (14 personas), de los que un 8,5% han sido mujeres y el 21,3% hombres.



Las personas jóvenes atendidas que se sitúan en la franja de entre 12 y 17 años han supuesto el 7,1%, siendo todas ellas mujeres, mientras que el 92,9% tienen entre 18 y 35 años, de las cuales el 21,4% son mujeres y el 71,5% son hombres. Es significativo el dato referente al número de jóvenes hombres que han participado en procesos de mediación en conflictos ya que es la primera ocasión en la que es significativamente superior al número de jóvenes mujeres.

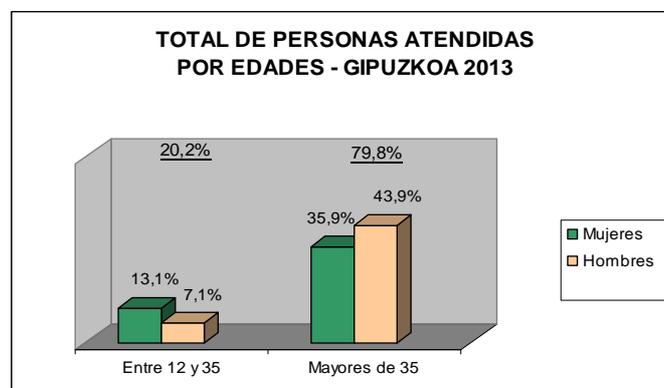


En los procesos de mediación en conflictos familiares el 100% de las personas que han solicitado la mediación han sido adultas, por lo que de las jóvenes que han acudido en ningún caso han sido ellas quienes han demandado directamente la mediación.

Respecto a la relación de las personas jóvenes con el conflicto, en el 100% de los casos han sido protagonistas directas del conflicto familiar, sin embargo en ningún proceso han sido ellas quienes han solicitado la mediación.

GIPUZKOA

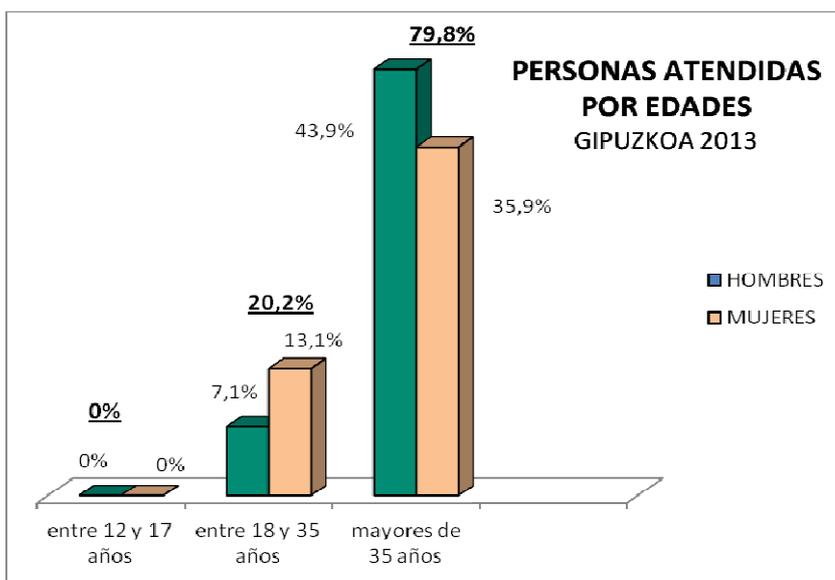
En los procesos de mediación que se han llevado a cabo en Gipuzkoa durante el año 2013, las personas usuarias fueron en su mayoría, mayores de 35 años, como puede verse en el siguiente gráfico.



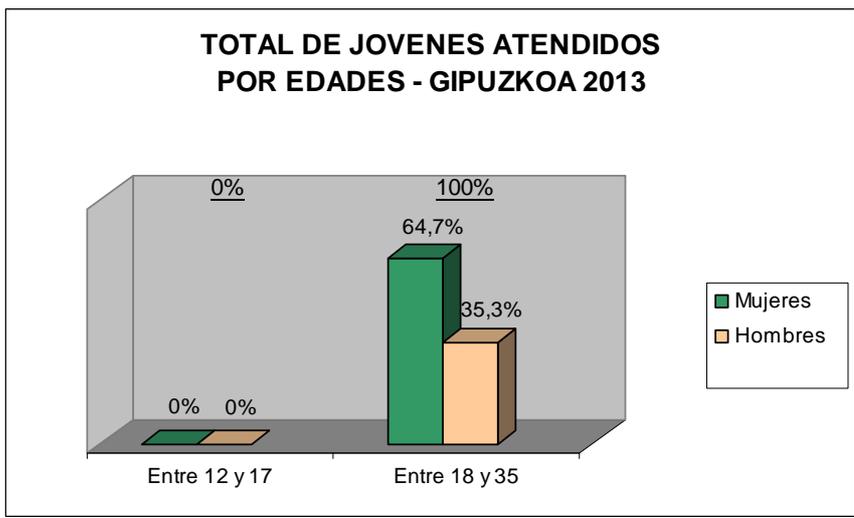
El número total de personas que participaron en procesos de mediación fue de 337, de las cuales 68 eran jóvenes menores de 35 años, y el resto, 269, personas mayores de dicha edad.

Las personas de entre 12 y 35 años, que han participado en procesos de mediación representan el 20,2% del total, de las cuales el 13,1% fueron mujeres y el 7,1% hombres. Por su parte, los mayores de la citada edad, han sido el 79,8% restante, siendo el 35,9% mujeres y el 79,8% hombres.

El número total de personas menores de 35 años, que han sido participantes en procesos de mediación fue de 68 (el 20,2% de las personas), de los cuales 44 eran mujeres menores de la citada edad (13,1%), y 24 hombres en la misma franja (7,1%).

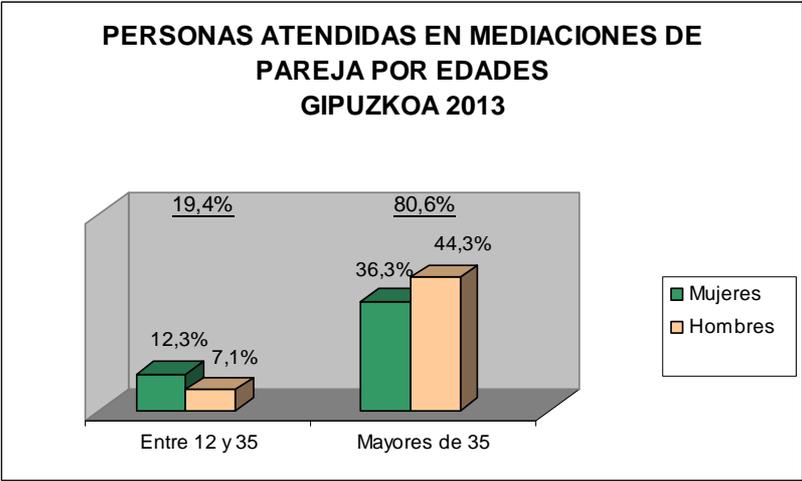


Del 100% de las personas jóvenes todas estaban situadas en la franja entre los 18 y los 35, de manera que en las mediaciones realizadas durante 2013, no participó ninguna persona menor de 18 años.

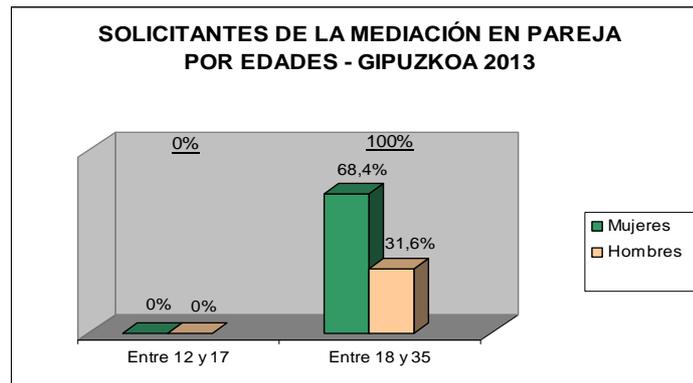


MEDIACIONES EN RUPTURA DE PAREJA

En el ámbito específico de las mediaciones realizadas en los casos de ruptura de pareja, el porcentaje de participación de los jóvenes es muy similar al que ya se ha comentado en primer lugar:

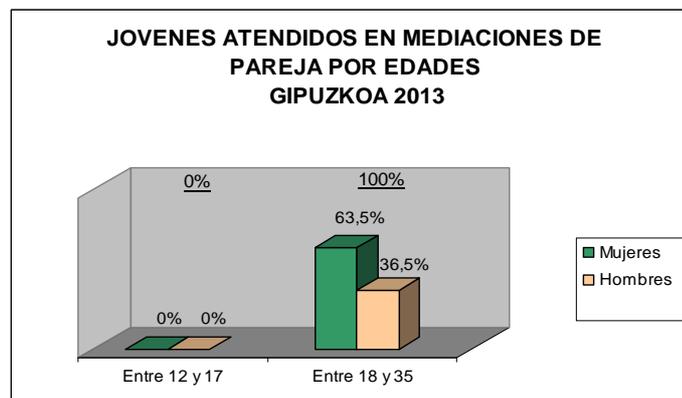


El gráfico muestra como en este tipo de conflictos, las personas menores de 35 años fueron el 19,4%, mientras que las personas mayores de esa edad, fueron el 80,6%.



Por otra parte, de las personas jóvenes que participaron en este tipo de conflictos, 39 mujeres (68,4%), fueron quienes solicitaron la iniciación del proceso de mediación, frente a los 18 (31,6%) hombres que llevaron la iniciativa en este mismo sentido.

Teniendo en cuenta que las situaciones de ruptura de pareja se suelen producir cuando las personas llevan algunos años conviviendo, es lógico que quienes acceden a la mediación familiar para regular su separación, sean en su mayor parte, personas que superan los 35 años.

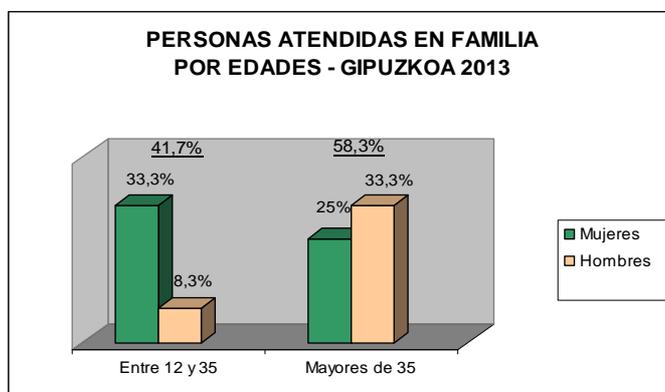


Del total de 63 personas de esta franja de edad participantes en procesos de mediación en ruptura de pareja, 40 fueron mujeres y 23 hombres, lo que representa, respectivamente, el 63,5% y el 36,5% del total de personas jóvenes protagonistas de los procesos de mediación, en este tipo de conflictos.

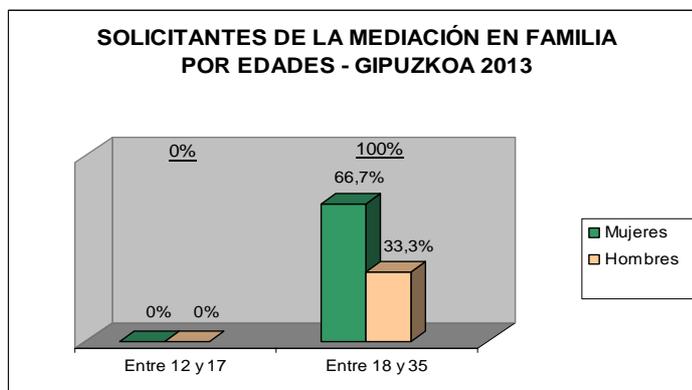
En cuanto al mayor número de mujeres, se explica desde el dato de que, normalmente, las mujeres son más jóvenes que sus parejas, por tanto, cuando menor sea la franja de edad en temas de pareja, mayor será la presencia de las mujeres.

MEDIACIONES EN CONFLICTOS FAMILIARES

En el ámbito específico de las mediaciones realizadas en los casos de ruptura de pareja, el porcentaje de participación de los jóvenes estuvo bastante igualado con el de los mayores de 35 años.

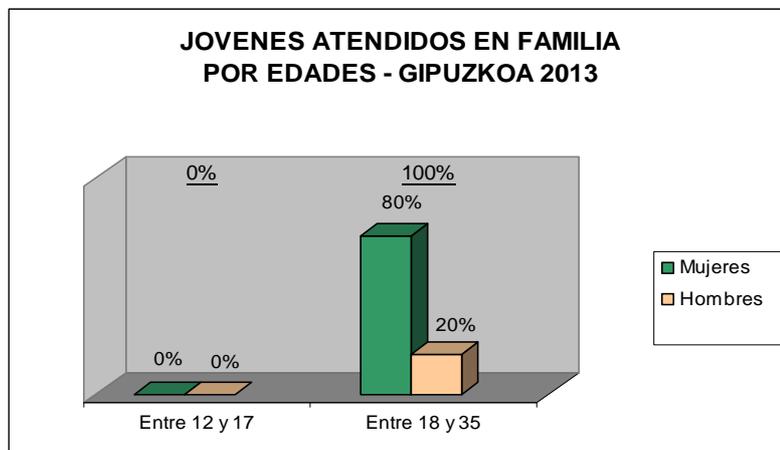


La razón estriba en que de este tipo de conflictos de familia, todos los casos fueron del ámbito intergeneracional, es decir, de relaciones entre madres y/o padres, con sus hijas y/o hijos, por lo que los porcentajes entre ambos grupos están muy equilibrados.



En cuanto a las personas solicitantes de la mediación en estos tipos de conflictos familiares, fueron las mujeres menores de 35 y mayores de

18, quienes tomaron la iniciativa en un 66,7% de los casos, mientras que los hombres lo hicieron en un 33,3%.

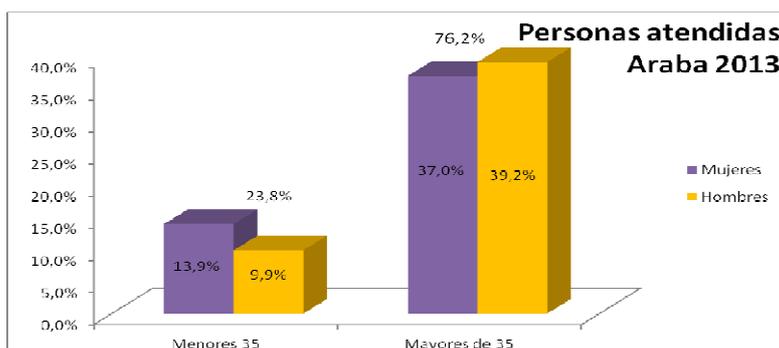


Al igual que ocurría en el ámbito de la ruptura de pareja, en Gipuzkoa durante 2013, no participó ningún menor de 18 años en un proceso de mediación del ámbito familiar. Dentro de la franja de mayores de 18 y menores de 35 años, el 80% de las personas que participaron fueron mujeres, y el 20% restante, hombres. Es decir, la mayoría de las personas menores de 35 años, en estos casos, correspondió a las hijas, que participaban en el proceso de mediación, como co-protagonistas del conflicto que presentaba la familia.

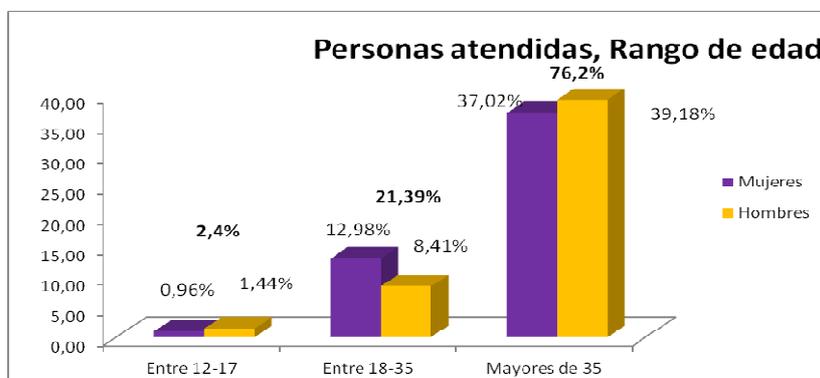
ARABA

A lo largo del año 2013 un total de 416 personas fueron atendidas en el Servicio de Mediación Familiar de Araba. De esas 416 personas, 317 son mayores de 35 años y las 99 restantes menores de 35 años, representando así el 76,2% y el 23,8% sobre todos los usuarios y usuarias.

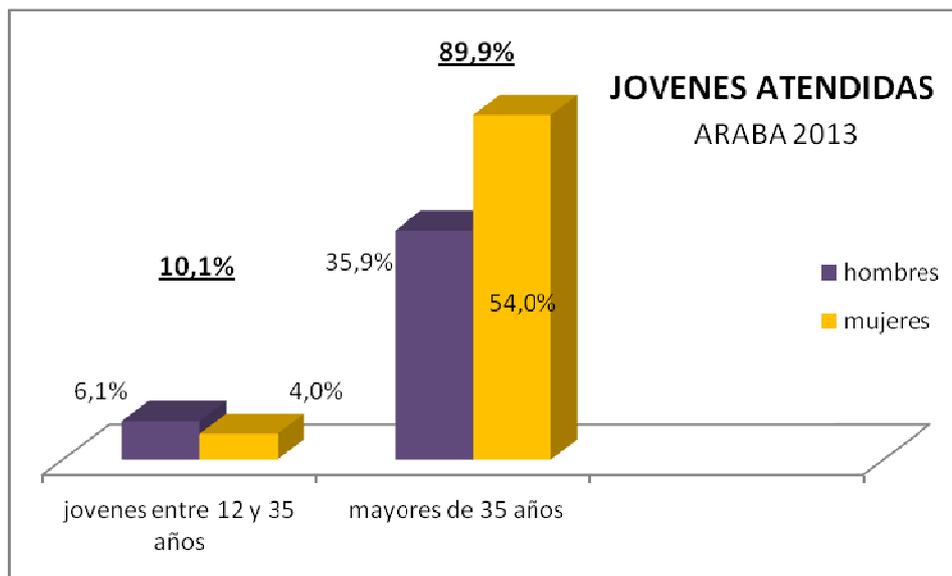
En el segmento de los menores de 35, las mujeres y hombres han supuesto el 13,9% (58) y el 9,9% (41), con una leve mayor presencia de mujeres. Entre los mayores de 35, en cambio, los hombres son más (163) y representan el 39,2%, las mujeres han sido 154, lo que porcentualmente supone el 37,0%.



Respecto a los jóvenes atendidos en el Servicio de Mediación familiar, vemos que los que participantes con edades entre 18 y 35 ganan con holgura a los que tienen entre 12 y 17 años. Introduciendo la variable del género vemos como los jóvenes comprendidos entre 12 y 17 años representan el 2,4%, correspondiendo a las mujeres el 0,96% y los hombres un 1,44%. Por otra parte, los jóvenes entre 18 y 35 años anotan un 21,39%, las mujeres y los hombres representan el 12,98% y 8,41% respectivamente y por último entre los mayores de 35 que son el grupo de edad más numeroso, los hombres son el 39,18% del total y las mujeres el 37,02%.



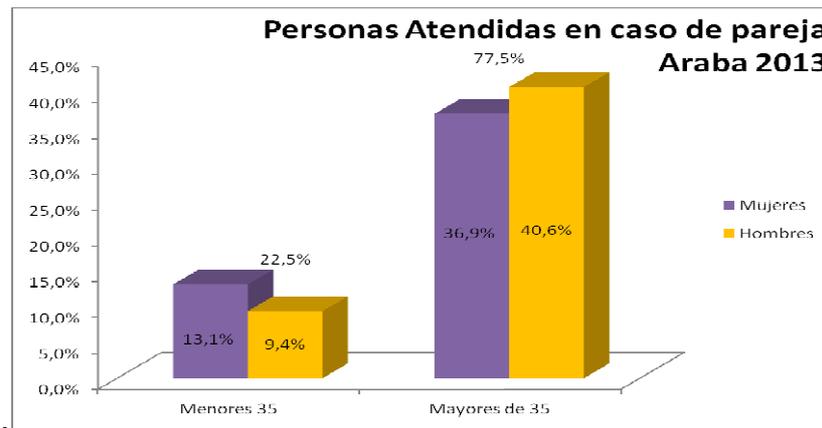
Tomando como referencia la población joven que ha participado en los procesos de mediación, es decir del 100% de las personas jóvenes, el 10,1% están comprendidos entre 12 y 17 años correspondiendo el 4,04% a mujeres y el 6,06% a hombres. Respecto a la franja de edad comprendida entre los 18 y 35 años ha supuesto el 89,9% de los jóvenes atendidos, siendo un 35,9% hombres y el 54% mujeres.



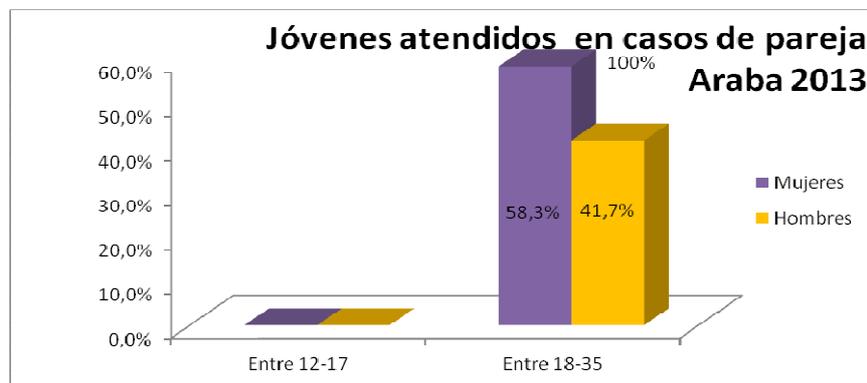
MEDIACIONES EN RUPTURA DE PAREJA

En la tipología de conflictos de pareja, un total de 374 personas fueron participes de un proceso de mediación en el Servicio de Mediación Familiar de Araba a lo largo del año 2013.

El 22,5% de los usuarios y usuarias eran jóvenes hasta 35 años (84) y el 77,5% eran mayores de 35 años (290). Atendiendo al género vemos, que las mujeres son más numerosas en el segmento de edad de hasta 35 años, con un 13,1% (49) frente al 9,4% de hombres (35). En cambio entre los mayores de 35 años encontramos más hombres que mujeres. Son 152 los hombres (40,6%) y 138 las mujeres (36,9%) que acudieron con un conflicto de ruptura de pareja al servicio a lo largo del año.

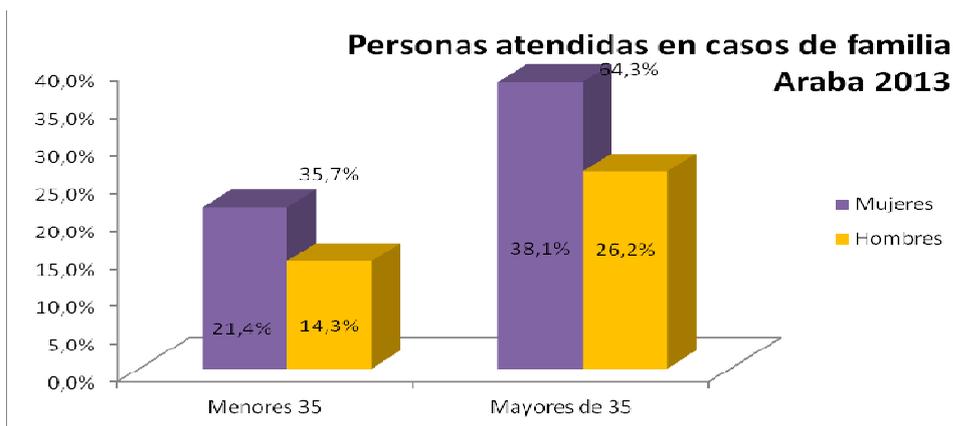


Analizando más profundamente el perfil de edad de los jóvenes, extraemos que no ha habido ningún participante entre 12 y 17 años, por lo que todos los participantes eran mayores de edad. Todas los jóvenes tenían entre 18 y 35 años y el 58,3% de los jóvenes eran mujeres y el 41,7% hombres.

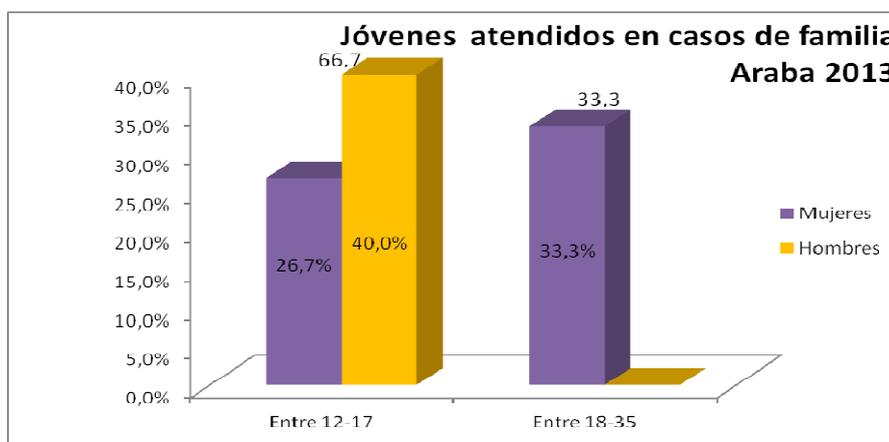


MEDIACIONES EN CONFLICTOS FAMILIARES

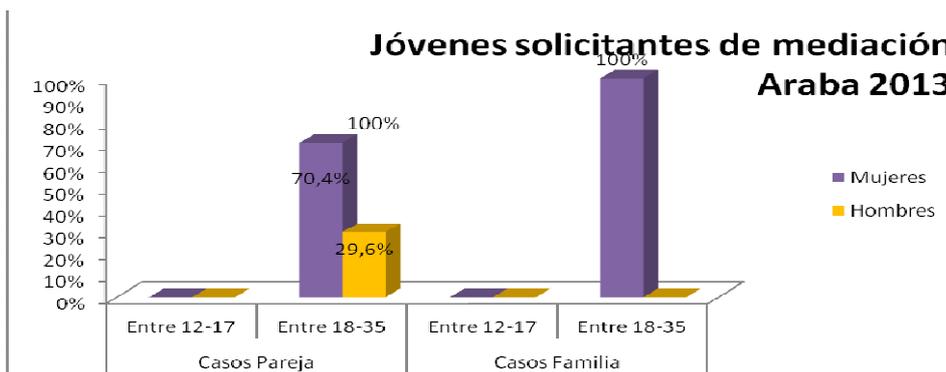
En conflictos de familia la presencia de jóvenes hasta 35 años aumenta considerablemente en comparación con la temática de conflictos de pareja. Así pues, un 35,7% de los y las usuarias representan a la categoría de los jóvenes, con una mayor presencia de mujeres (21,4%) y de hombres (14,3%). Los adultos mayores de 35 años han supuesto el 64,3% del total, con un 38,1% de usuarias mujeres y un 26,2% de usuarios varones.



Analizando más profundamente el perfil de edad de los jóvenes atendidos en conflictos de familia, concluiremos que el 66,7% de ellos tiene entre 12 y 17 años. Son más numerosos los hombres (40%) que las mujeres (26,7%). El porcentaje de jóvenes entre 18 y 35 años asciende a un 33,3%, todas ellas mujeres.



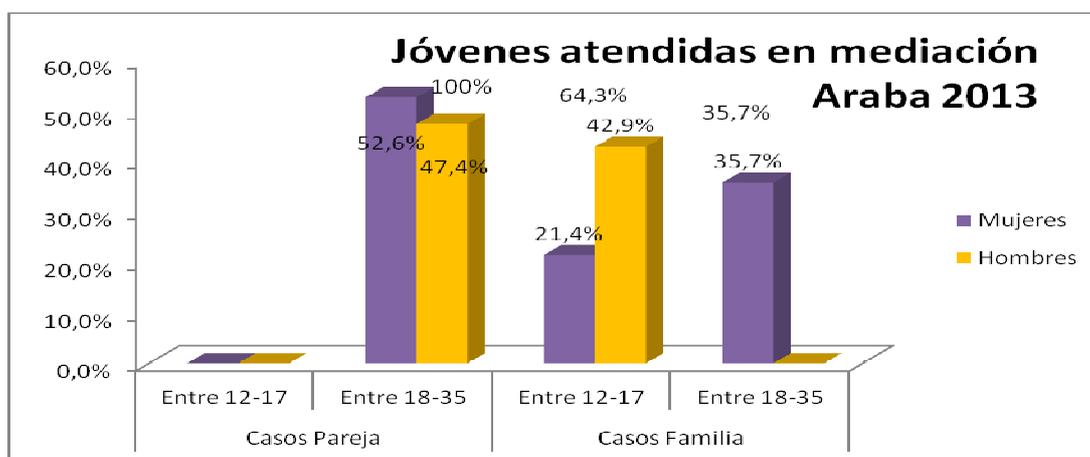
Pasando a analizar tanto en casos de pareja como en familia el grado en el que los jóvenes han sido los directos solicitantes de acudir al servicio de mediación familiar, vemos como en los casos de pareja todas ellas son jóvenes, entre 18 y 35 años, y en esta temática son las mujeres (19) con un 70,4% frente a un 29,6% de hombres (8) las que solicitaron nuestra intervención. En los casos de familia solo hay una joven solicitante de mediación y es mujer.



En cambio si vemos el global de en qué grado los jóvenes se han implicado en acudir al Servicio de Mediación Familiar aunque no hayan sido ellos los que hayan solicitado nuestra intervención, veremos que el grado de participación ha sido alto.

En los casos de pareja ascienden a 57 los jóvenes atendidos con carácter protagonista en mediación (un 52,6% son mujeres y un 47,4% hombres). Por otra parte, en los casos de familia el porcentaje de jóvenes protagonistas entre 12 y 17 años asciende a un 64,3% del total de esta temática, siendo 10 los jóvenes presentes.

Entre los protagonistas entre 12 y 17 años es mayor la presencia de hombres con un 42,9% frente al 21,4% de las mujeres. En cambio entre los de 18 a 35, solo contamos con la presencia de mujeres protagonistas (5) que alcanzan el 35,7% del total.



X.- PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORA

Durante el año 2013, se ha implantado simultáneamente en los tres Servicios de Mediación Familiar un nuevo instrumento de evaluación que nos permite medir el grado de satisfacción de las personas que participan en un proceso de mediación familiar, llamado **Cuestionario de Mejora**. Este Cuestionario de Mejora se presenta en el momento inmediatamente posterior a la firma, si la hubiera, y antes de dar por finalizado el proceso de mediación, a la espera de realizar el seguimiento anual.

El objetivo de este cuestionario es ofrecer la posibilidad a las personas usuarias que han finalizado un proceso de mediación de que valoren la percepción de calidad y satisfacción tanto con el Servicio de Mediación Familiar como respecto al propio proceso de Mediación del que han sido protagonistas.

Por este motivo, el Cuestionario de Mejora se estructura de tal forma que permite recoger la valoración subjetiva de aspectos particulares sobre cada *Servicio de Mediación Familiar* (situación, publicidad, instalaciones); sobre la percepción de la *atención recibida* (información, trato, dedicación, imparcialidad y duración); respecto de cómo han experimentado el *proceso de mediación* (protagonismo, expectativa y satisfacción); y un último ítem sobre la posibilidad de *recomendación* del Servicio de Mediación Familiar a otras personas.

X.1. Resultados

Los resultados de los datos obtenidos a lo largo de este año 2013, que se presentan a continuación, son muy positivos en cuanto a la cantidad de información que aportan sobre la percepción de calidad y satisfacción.

En total han participado 549 personas que contestaron el cuestionario de forma anónima. El número de participaciones se distribuye del siguiente modo, según sexo y territorio:



	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTALES
HOMBRES	89	125	58	272
MUJERES	87	132	58	277
TOTALES	176	257	116	549

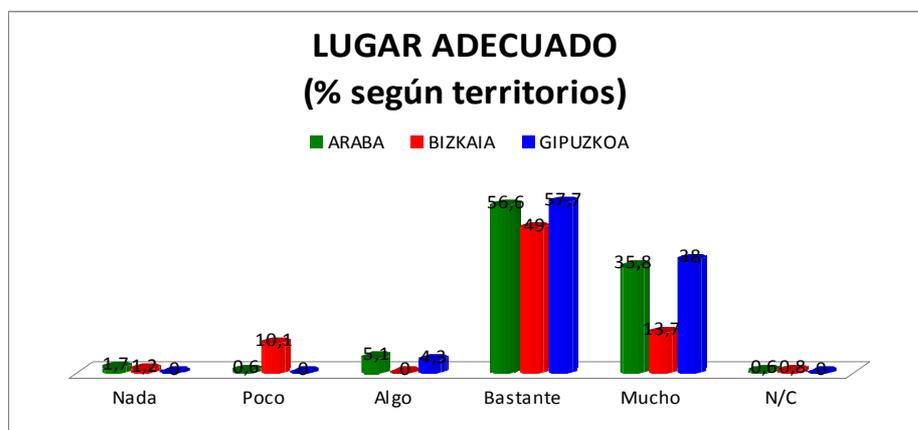
En cuanto a la edad de las personas participantes, que se representa en la siguiente tabla, se puede comprobar, que la práctica totalidad de las personas que han participado se corresponden con los tramos de edad comprendidos entre los 21 y 40 años, con un 52,5 %, seguidos con un 45,6 % referido al tramo entre los 41-65 años. El restante 1,3 % se refiere a personas menores de 21 años, y el 0,5 % a mayores de 65 años.

EDAD Intervalo años:	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTALES
< 21	2	4	1	7
21-40	97	148	40	285
41-65	75	69	73	217
66>	1	0	2	3

Las respuestas dadas al *Cuestionario de Mejora* referidas a cada uno de los tres Servicios de Mediación Familiar, se representan en colores: correspondiendo el color verde a Araba; el rojo a Bizkaia; y el azul a Gipuzkoa.

Únicamente, se diferencian los datos de los tres Servicios en el primer apartado, puesto que es el referido a la ubicación y al espacio físico, donde puede haber diferencias particulares.

SOBRE EL SERVICIO



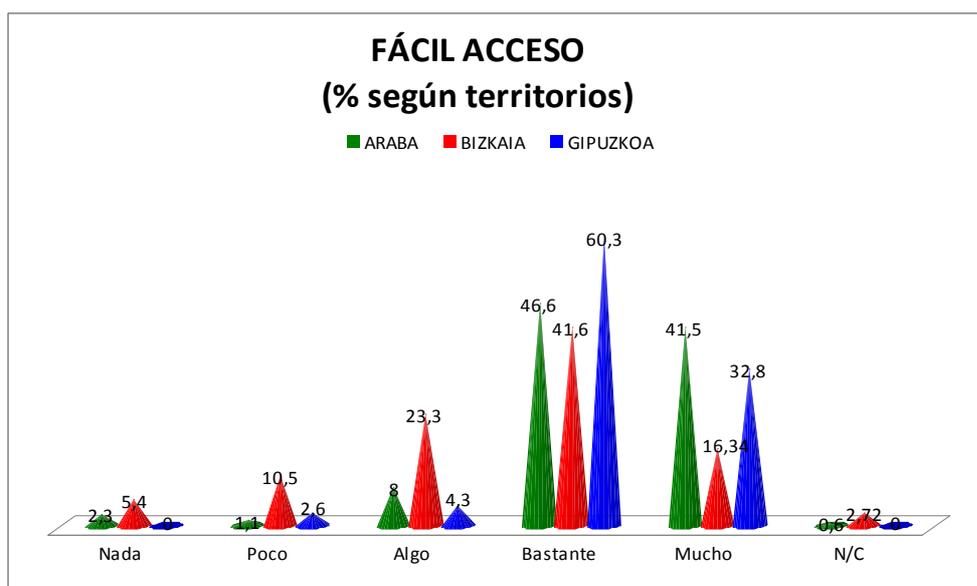
Respecto si consideran que el Servicio de Mediación Familiar está ubicado en un lugar adecuado, el 92,4 % de las personas usuarias en Araba, entienden que está entre bastante bien ubicado (56,6%) y muy bien ubicado (35,85 %).

Datos similares, obtiene la ubicación del Servicio de Mediación en Gipuzkoa, donde el 95,7 % entiende que el Servicio está entre bastante bien ubicado (57,7%) y muy bien ubicado (38%)

En cambio, en Bizkaia, la ubicación del Servicio de Mediación Familiar obtiene una valoración más baja que en los anteriores territorios, y es percibida con un 62,7% de las personas usuarias que consideran que está

entre bastante bien ubicado (un 49%) y muy bien ubicado (13,7%). También hay un 25% que cree que está algo bien ubicado.

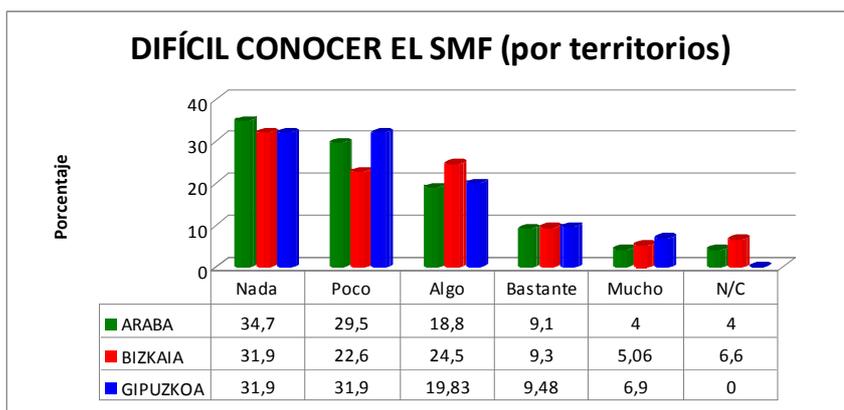
En general, se puede concluir que las personas participantes están entre bastante y muy satisfechas de la ubicación de los distintos Servicios de Mediación Familiar.



A su vez, habiendo sido preguntadas sobre la facilidad de acceder al Servicio, los datos son similares a los anteriores. En Araba, un 88,1% consideran que el acceso es de bastante y muy fácil acceso, con un 46,6% y un 41,5% respectivamente.

Los datos en Gipuzkoa, recogen unos porcentajes ligeramente superiores en cuanto a la facilidad de llegar, ya que el 60,3 % considera que es bastante fácil llegar y muy fácil llegar para un 32,8 %, lo que supone un total del 93,1 %.

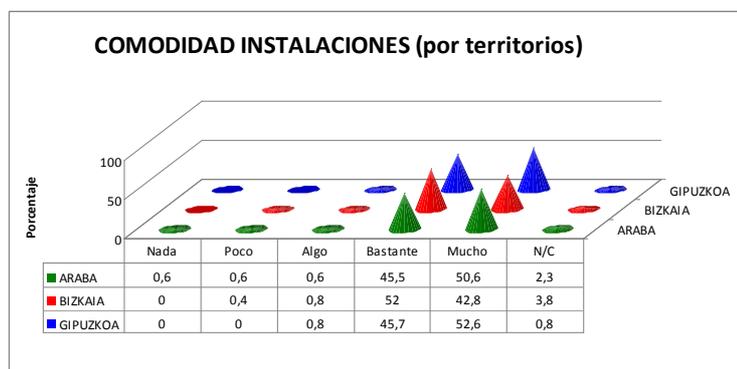
En Bizkaia, el 41,6% considera que es bastante fácil acceder hasta el Servicio de Mediación, y un 23,3% considera que es algo fácil llegar.



A modo de pregunta de control, se incluyó una pregunta inversa preguntando sobre la dificultad de tener conocimiento del SMF, y los resultados concluyen que para el 64 % de las personas usuarias del SMF de Araba, no les ha resultado nada difícil conocer su existencia con un 34,7% y poco difícil conocerlo con un 29,5%.

En Bizkaia, ante este ítem, consideran que tener conocimiento del servicio es nada difícil un 31,9 % y poco difícil un 22,6%.

En Gipuzkoa, para el 31,9 % ha sido nada difícil conocer el Servicio e idéntico porcentaje para los que les ha resultado poco difícil conocerlo.



Un aspecto que se considera fundamental para poder trabajar la distinta y variable conflictividad familiar tiene que ver con la comodidad percibida por las personas usuarias.

En este sentido, los datos son lo suficientemente concluyentes como para afirmar que los tres SMF ofrecen instalaciones que son percibidas como bastante y muy cómodas por el 96,1% de las personas usuarias en Araba; por el 94,8% en Bizkaia; y por el 98,3% en Gipuzkoa.

ATENCIÓN RECIBIDA

Con relación a la atención recibida, se presentan los datos totales de las personas que han contestado en cada SMF, con la suma total de los tres servicios y el porcentaje que supone del total.

Respecto de la información ofrecida, el 71,2% de las personas que han contestado esta opción, consideran que se han sentido muy informados y bastante informados en el 26,8%. El 72,9 % se ha sentido muy escuchado, y un 24,6% bastante escuchado.

El 70,3 % considera que ha podido expresarse muy satisfactoriamente y un 26,4 % considera que se ha podido expresar adecuadamente.

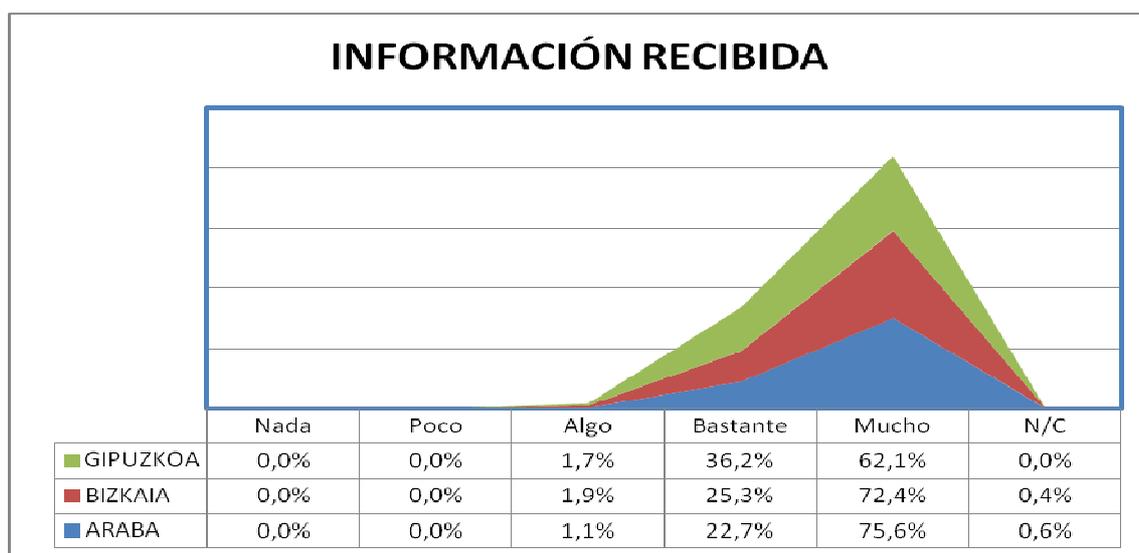
Respecto del tiempo dedicado por el Equipo de Mediación, para un 67 % el tiempo dedicado ha sido muy satisfactorio, y para un 30%, este tiempo ha sido bastante satisfactorio.

El 80,1% considera que el trato recibido ha sido muy respetuoso, y bastante respetuoso para el 17,3 % de las personas.

Un 73% entienden que el Equipo de Mediación ha sido muy imparcial, y bastante imparcial para el 20,4 %.

Finalmente, preguntados respecto de la duración, un 56,1 % considera que la duración ha sido muy adecuada, y un 35,3 % consideran que ha sido bastante adecuada.

INFORMACIÓN	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
ARABA	0,0%	0,0%	1,1%	22,7%	75,6%	0,6%
BIZKAIA	0,0%	0,0%	1,9%	25,3%	72,4%	0,4%
GIPUZKOA	0,0%	0,0%	1,7%	36,2%	62,1%	0,0%



PROCESO DE MEDIACIÓN

Respecto del proceso de mediación el que han participado, para el 39,5 % se han sentido bastante protagonistas, un 24,9% se ha sentido muy protagonista, y un 15,6 % algo protagonista. Aunque es necesario aclarar que este ha sido un ítem, que ha necesitado de mayor aclaración por parte de los equipos de mediación, porque la palabra "protagonista" era percibida de manera diferente por las personas, algunas con connotaciones positivas al ser ellos quienes tomaban las decisiones, pero también, hay quien lo ha entendido con connotación negativa al entender que hacia referencia a la necesidad de controlar el proceso.

La expectativa sobre la mediación, se ha visto en un 48,6% bastante satisfecha y para un 37,1 % ha sido muy satisfecha.

Relacionada con todo lo anterior, y a modo general, la satisfacción respecto de la mediación en la que se ha participado es de un 61,20% de personas muy satisfechas y de un 33,3% de personas bastante satisfechas, lo que supone un 94,5 % de las personas que se sienten entre bastante y muy satisfechas una vez finalizado el proceso de mediación.

RECOMENDACIÓN

En último lugar, como resumen general del cuestionario se les pregunta sobre si recomendarían el SMF a otras personas, los datos muestran la valoración positiva de la mediación ya que el 80,6% recomendaría "mucho" la mediación y un 17,3% "bastante". Aspecto fundamental que manifiesta el grado de satisfacción y calidad percibida, puesto que además, se ve contrastado con el alto porcentaje de nuevos casos derivados de la difusión oral, entre personas conocidas o antiguas usuarias.

El objetivo de este cuestionario de mejora ha sido ofrecer la posibilidad a las personas participantes del proceso de mediación de valorar la atención y el servicio prestado, dotándoles de un mayor protagonismo sobre el espacio, al evaluar la calidad y la calidez de los recursos disponibles, con el fin de optimizar los mismos, ya que estos datos se entienden dentro de un proyecto ambicioso e innovador que permita considerar tanto las necesidades físicas como las emocionales que presentan las personas en conflicto para ofrecer mayor calidad y cercanía, algo que se valora como altamente positivo por las propias personas participantes.

XI. CONCLUSIONES FINALES SMF DE BIZKAIA, GIPUZKOA y ARABA

XI.1.- LA MEDIACIÓN COMO PROCESO

Cada intervención concreta en mediación familiar debe entenderse como un proceso mediacional, puesto que la mediación es un proceso, y su carácter dinámico y evolutivo es un factor inherente al propio concepto. Es labor de quien media transmitir esta visión a las personas que presentan un problema íntimo, complejo y a veces muy difícil de abordar, al objeto de facilitar una mejor adaptación a dicho proceso.

La actitud de la persona mediadora es fundamental, aún cuando el nivel de desacuerdo sea severo. La persona mediadora debe mantener la esperanza viva; lo cual se realizará de modo respetuoso y prudente al mismo tiempo, no incurriendo en el error de generar expectativas excesivamente elevadas o irreales, que ocasionarían o aumentarían el efecto contrario al buscado, esto es, la desazón y la desesperanza de las partes.

Así pues, el planteamiento de base del profesional de la mediación no hubiera de acogerse a posturas finalistas ni de obtención de resultados, sino más bien a nuestro entender, debiera circunscribirse dentro de áreas cercanas a la pedagogía; esto es a la enseñanza y aprendizaje de las capacidades de las personas en cuanto a la transformación positiva de sus conflictos familiares, asumiendo que, aunque muchos de ellos se van a resolver con acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas, otros sólo lo harán parcialmente.

En ocasiones no se conseguirán acuerdos de contenido, pero sí de forma, de contexto de debate, de cómo continuar en la disputa provocando el menor daño posible a la familia o a algunos de sus miembros, y especialmente a las personas más vulnerables, bien sean menores, ancianas, discapacitadas.

La bondad de este concepto de mediación, como proceso transformativo, viene avalada además de por el pensamiento académico y estudiosos de la mediación, por la valoración positiva de las personas usuarias del servicio, realizada incluso, en supuestos de no consecución de acuerdos formales concretos, pero sí de disminución de la violencia o tensión asociada al conflicto.

XI.2.- INTERDISCIPLINARIEDAD

El carácter poliédrico de la familia y, por supuesto, de la familia en conflicto, con sus variables jurídicas, económicas, emocionales, educativas, sociales, etc. sólo puede ser abordado con rigor y profundidad desde la amplitud del campo visual que ofrece la interdisciplinariedad. Así pues, entendemos en conflictos familiares con un enfoque interdisciplinar. Difícilmente se concibe el trabajo en mediación familiar como una práctica profesional independiente o aislada de las diversas disciplinas que atienden y estudian la realidad de la familia.

Así pues, el equipo interdisciplinar, formado por mujeres y hombres profesionales del Derecho, Psicología y el Trabajo Social, y con formación y experiencia en Mediación Familiar, se concreta como factor clave del ejercicio de la mediación.

Se refleja dicha interdisciplinariedad en el trabajo interno del propio equipo del servicio de mediación familiar mediante reuniones de equipo, intervención en mediación y comediación, así como en el trabajo en red, si la situación lo requiere, con otros servicios sociales, que están interviniendo

a su vez con la familia que acude a mediación. El manejo de estas situaciones requiere como elementos o recursos metodológicos, la comediación, el enfoque interdisciplinar y el trabajo en equipo.

La actual situación social que estamos viviendo con modelos familiares cada vez más variados y complejos, y la propia demanda ciudadana de mayor versatilidad en cuanto a los conflictos familiares en los cuales desean las partes una resolución dialogada y amistosa, con la cobertura emanada desde la propia administración pública y con el escenario que recoge y promueve la propia Ley Vasca de Mediación Familiar, nos ratifica no sólo en la idoneidad sino más bien en la necesidad, de asignar a la interdisciplinariedad, el peso que realmente le corresponde en la práctica profesional de la mediación familiar.

XI.3.- METODOLOGÍA versus INDIVIDUALIZACIÓN

La singularidad y especificidad que caracterizan a cada problemática familiar, confirma la trascendencia que representa tanto en el proceso como en el resultado final la individualización en la atención prestada. Por ello, la atención individualizada constituye una de las variables que contribuye a la resolución exitosa de un alto número de procesos de mediación.

Esto, en ocasiones, no resulta técnicamente hablando, sencillo, pues para ello se requiere adaptar la metodología, tipo de técnicas a emplear, número de sesiones, entrevistas a profesionales o terceras personas implicadas en la situación, modelo de mediación, etc.

Pero sin ningún tipo de duda, esta individualización del abordaje de los conflictos, aunque convierte la intervención profesional en una tarea más costosa en términos temporales y de destreza, contribuye positivamente al rigor y eficacia del trabajo realizado.

XI.4.- CARÁCTER PREVENTIVO

La mediación centrada en el divorcio, separación o ruptura de pareja, presenta un marcado componente preventivo, por cuanto que favorece la adaptación psicosocial de personas adultas y menores, reduciendo el dolor y disminuyendo la aparición o agudización de diversos trastornos, alteraciones o simples disfunciones.

Además, un mediador/a familiar interviene además en un amplio espectro de situaciones y aporta su presencia y efecto catalizador, por ejemplo cuando hay dificultades en una pareja, en las dificultades entre padres-madres e hijo/as, abuelos/as y nietos/as

Por ello, empezar desde abajo, enseñar no sólo a saber cómo abordar los problemas cuando éstos surgen, sino también a cómo prevenirlos, a través del diálogo constructivo, del respeto, de la escucha es un modo de entender, comprender y ejercer la mediación familiar con un carácter amplio, abierto, interdisciplinar y ligado al componente pedagógico o educativo que toda mediación debiera fomentar.

XI.5.- PLAN DE IGUALDAD

Entre las funciones de los Servicios de Mediación Familiar de Gobierno Vasco con relación al Plan de Igualdad, durante el año 2013 se vienen desarrollando las siguientes acciones:

- Promocionar las relaciones de igualdad en el contexto familiar.
- Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.
- Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
- Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar desde un planteamiento igualitario.



MEMORIA ANUAL 2013



BIZKAIA

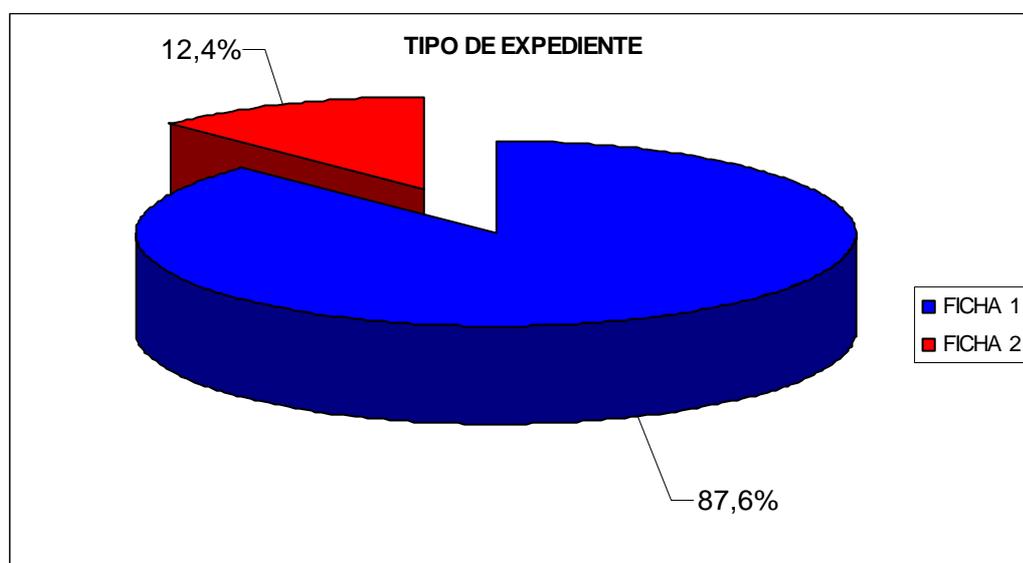
2013ko TXOSTENA

1. TIPOS DE CONFLICTOS

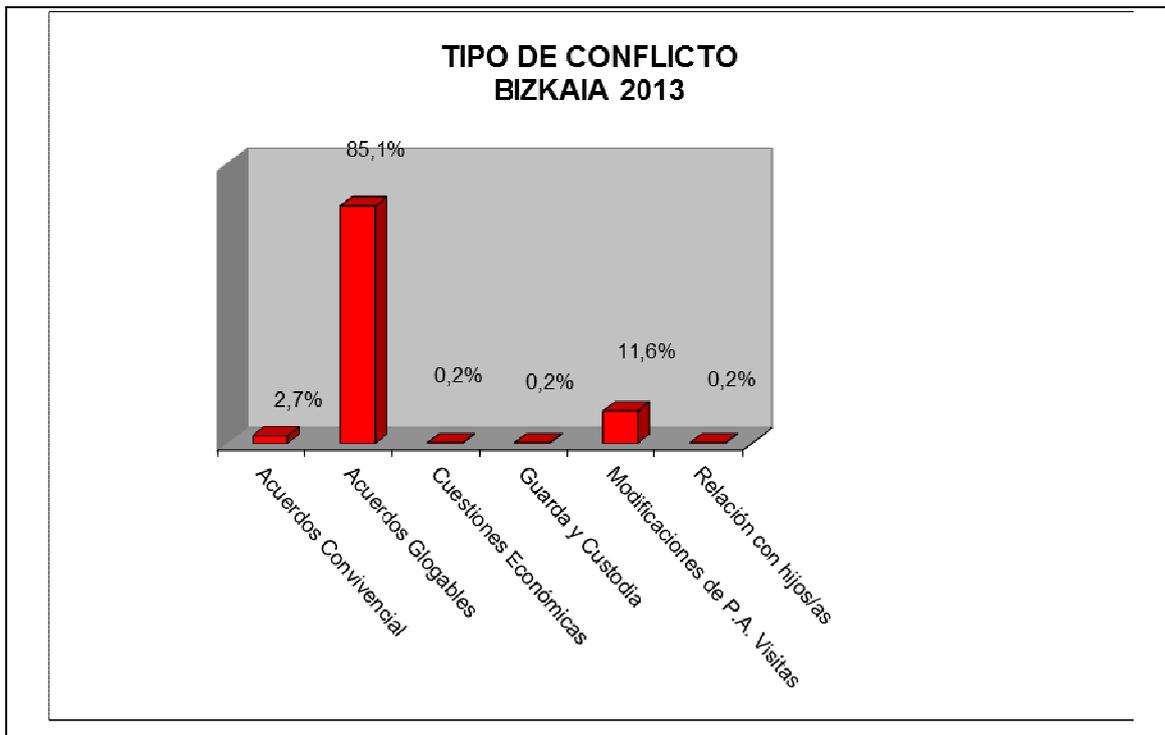
1.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

Este año 2013, la clasificación establecida bajo el concepto "relación de pareja" se produce en virtud de los resultados de las situaciones reflejadas por los usuarios y usuarias en la ficha 1 o en la ficha 2, esto es, la ficha en la que se recogen los datos de parejas que vienen antes o durante la separación y en la que recoge los datos de parejas que vienen después de la separación.

TIPO DE EXPEDIENTE



Se aprecia cómo la ficha 1 concerniente a aquellas parejas que acuden al SMFB antes o durante la ruptura corresponde el 87 % del total de los expedientes en ruptura de pareja, siendo de un 13 % el número de expedientes trabajados como ficha 2, en los cuales se intervino con parejas que ya habían finalizado su ruptura o separación.

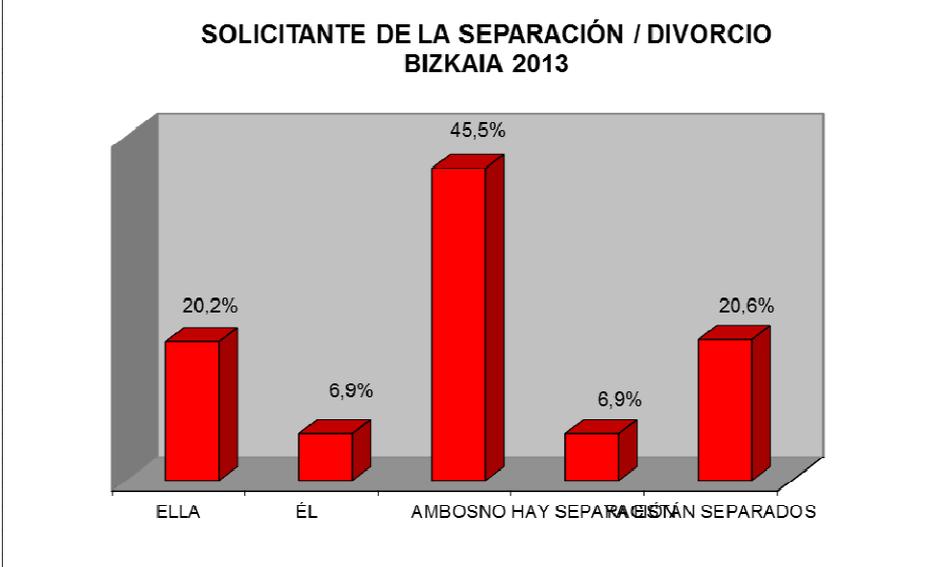


El trabajo desarrollado durante 2013 en lo referente a conflictos de ruptura de pareja ha reflejado los siguientes resultados: el 85,1% de los casos atendidos ha demandado nuestra intervención para alcanzar "acuerdos globales", es decir, que han tratado todos los asuntos relacionados con la ruptura.

El 11,6% ha abordado la modificación de acuerdos ante cambios sobrevenidos a circunstancias personales, laborales o económicas que han convertido los acuerdos alcanzados con anterioridad en poco adecuados a su realidad actual.

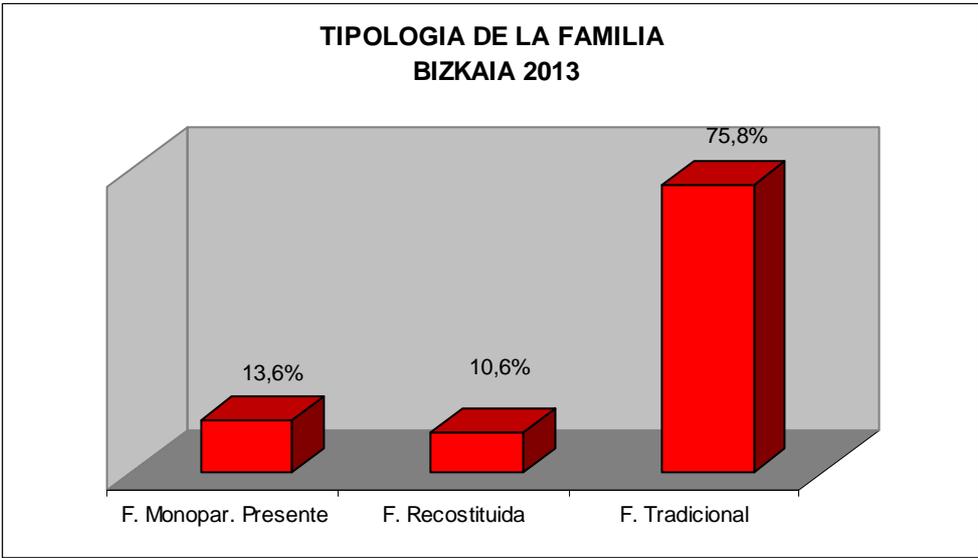
El 2,7% de los casos hicieron referencia a conflictos derivados de las relaciones y de la convivencia entre los distintos miembros de la familia, y un 0,2% con aspectos exclusivamente de índole económica.

Un 0,2% hicieron referencia a aspectos exclusivos de la guarda y custodia y otro 0,2% hizo referencia aspectos relacionados con la relaciones con los hijos e hijas.



En este año 2013, ambos miembros de la pareja deciden dar por finalizada su relación en casi la mitad de los asuntos trabajados, en concreto en un 45,5% de los casos. Las mujeres son quienes toman la decisión en un 20,2%, y los hombres en un 6,9%. Dato éste, recurrente a lo largo de los años.

Aquellas situaciones en las que ya están separados con antelación a acudir al SMF fueron el 20,6%, y un 6,9% fueron situaciones en las que no se produce separación entre ambos.

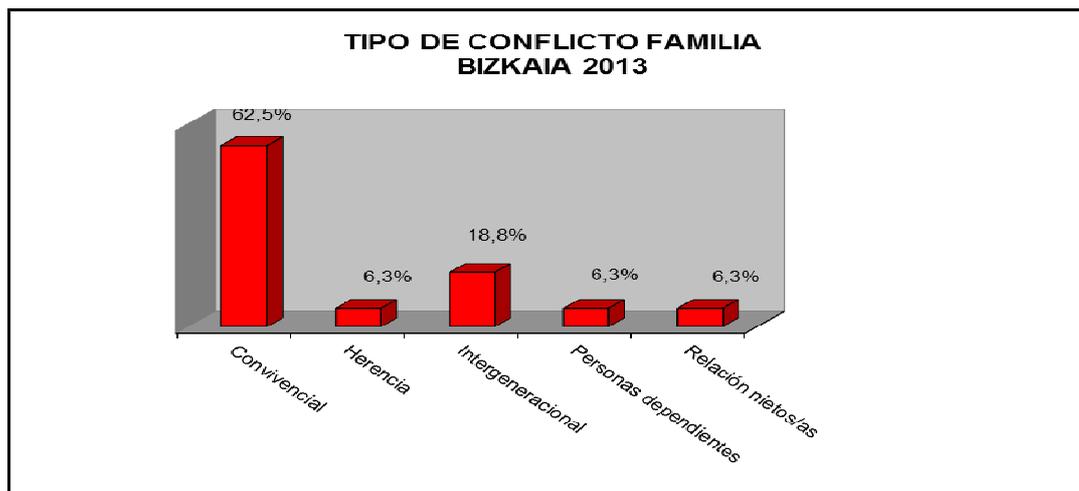


Las familias denominadas como tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen el 75,8% de casos, mientras que las familias reconstituídas (con descendientes de distintas relaciones de pareja) alcanzan el 10,6 % del total.

Aquellas familias de tipo monoparental fueron en 2013 el 13,6% de los casos atendidos.

1.2.- CONFLICTOS FAMILIARES

Tras la actividad realizada durante el año 2013, la clasificación atendiendo a la demanda y al tipo de conflicto abordado en el proceso de mediación se recoge en las siguientes categorías: convivencial, herencia, intergeneracional, personas dependientes, y relación con nietos/as..



1.- Personas dependientes

Las personas que acuden al servicio de mediación en esta categoría de conflictos han supuesto durante el 2013 el 6,3 % de las situaciones de familia.

En los procesos específicos de esta categoría, nos encontramos con que la demanda inicial la hacen las personas que están asumiendo los cuidados del familiar con alguna discapacidad o dependencia.

Estas consideran que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo de tiempo breve y ya no puede hacerse responsable en las mismas condiciones que lo vienen realizando hasta ese momento. A partir de esta sesión informativa se desarrolla el proceso específico para cada conflicto y familia.

2.- Conflicto intergeneracional

El total de intervenciones en este sentido ha supuesto el resultado más elevado, al igual que en los dos años anteriores, alcanzando este año 2013 un 18,8 %.

Las causas que han generado un aumento significativo en la demanda de mediación en estas pueden ser, fundamentalmente, la coordinación con los Servicios Sociales y correspondientes Equipos de Intervención Socio-Educativa, así como la divulgación de la intervención de mediación en conflictos de este tipo, no limitados a la ruptura de pareja. Sin duda, junto a estos dos factores, consideramos que esta solicitud de mediación responde a una realidad social y un abordaje cada vez más diverso y completo desde la red de intervención social y de salud para situaciones de conflicto e incluso de violencia filio-parental.

3.- Convivencial:

Esta categoría hace referencia a la relación de convivencia familiar. Esta categoría recoge la convivencia en un sentido amplio, tanto en un mismo domicilio como en varios. Es decir, se incluyen tanto las situaciones entre hermanos y hermanas, en la mayoría de ocasiones mayores de edad; así como convivencia entre la propia pareja y sus hijos e hijas adultas u otras personas de la familia. Por la amplitud del concepto, que en ocasiones sirve para aglutinar aquellas demandas de mediación que no encajan en otra subcategoría, el total de situaciones que se han trabajado en el 2013 asciende a un 62,5%

4.-Herencia

Situaciones familiares en las que los conflictos han surgido por cuestiones relacionadas con herencias, y suscitar esto controversias destacadas entre éstos.

Estos casos, en algunos ejercicios en Bizkaia han tenido presencia y en algunos otros, no, siendo este año 2013 del total de conflictos familiares, de un 6,3%.

5.- Relación con nietos y nietas

Este tipo de conflictos no se trabajan anualmente. Este 2013 los conflictos generados por la relación entre abuelos/as y nietos/as, han supuesto el 6,3% del total.

Se trata de situaciones en las que los abuelos/as y abuelas tienen dificultades para relacionarse y comunicarse con sus nietos y nietas, por circunstancias como la mala relación con nueros y/o yernos, o por haber fallecido alguno de éstos, o residir en el extranjero, de modo, que una mediación les permita recuperar y mantener una relación positiva y estable para menores y adultos.

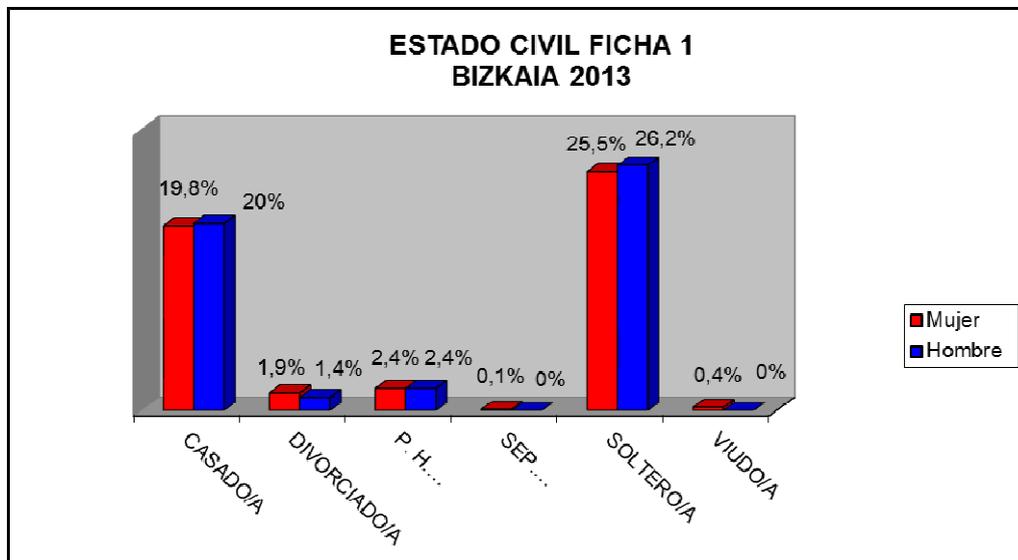
2. PERSONAS DESTINATARIAS

2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA

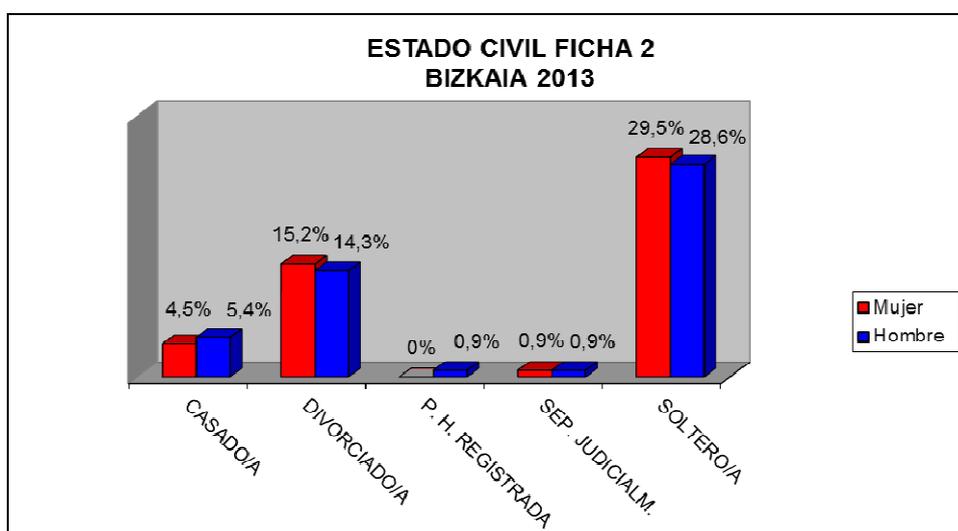
ESTADO CIVIL

En concreto en Bizkaia, durante 2013 referenciando a aquellas personas que acuden a tratar conflictos actuales de pareja (ficha 1), los datos obtenidos son: personas solteras con el 51,7%, personas casadas con un 39,8 %, las personas constituidas como pareja de hecho registrada el

4,8%. Las personas divorciadas un 3,3 % y aquellas otras separadas judicialmente supusieron el 0,1 % y los viudos y viudas el 0,4%.



La situación del estado civil actual de aquellas personas que acuden después de una ruptura, separación o divorcio (ficha 2) al objeto de renegociar, actualizar o debatir cualquier aspecto relacionado con lo familiar, corresponde en su mayor porcentaje a los solteros y solteras con un 58,1 %, los divorciados/as con un 29,5 %, los casados/as con un 9,9%, separados/as judicialmente con un 1,8%, y parejas de hecho registradas con un 0,9 %.



UNIDAD CONVIVENCIAL

La variable unidad convivencial es una situación recogida en la Ley vasca de mediación familiar que regula la intervención en conflictos que surgen en estas uniones y son objeto de mediación. La particularidad de esta variable es que, en ocasiones, acuden a mediación personas que han tenido una relación de pareja puntual en cuanto al tiempo de compartir esa relación sin convivencia y han tenido un hijo o hija con la que nunca han convivido conjuntamente.

Estas situaciones identificadas como “unidades no convivenciales” han supuesto en 2013 el 19,3 % del total de conflictos de pareja. El modo de desarrollar el proceso de mediación tiene la particularidad de que al no identificarse como pareja ni unidad convivencial se centra exclusivamente en el ejercicio de la coparentalidad de forma responsable y con la comunicación únicamente dirigida a la atención del hijo o hija.

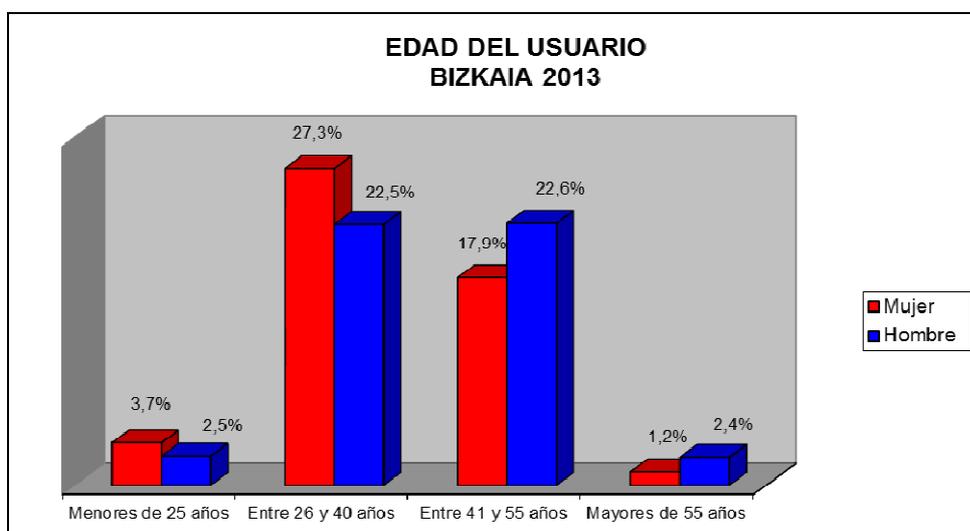


Las relaciones trabajadas en mediación que han sido unidad convivencial suponen el 80,7 %. Entendemos este concepto como inclusivo de todas las opciones posibles entre el antes de la ruptura, durante o después de la misma. Es decir, se incluyen las parejas que conviven cuando acuden a la mediación, así como las que ya han dejado de convivir.

EDAD

El intervalo de edad en el que acuden las personas con mayor frecuencia a tratar su asunto de pareja se encuentra entre los 26 y 40 años, dato similar a años anteriores, con un 49,8%. A continuación se encuentran las personas entre 41 y 55 años, un 40,5%. El número de personas en conflicto de pareja menores de 25 años alcanzan un 4,2% y mayores de 55 años un 3,6%.

Estos datos coinciden con los que nos ofrecen diversos estudios sociológicos que concretan en el periodo que oscila entre los 5 y los 15 años de convivencia en pareja, el momento de mayor posibilidad de crisis y ruptura de la relación. La visión de género nos ofrece como dato más destacado, el primer lugar que la edad de las mujeres oscila entre los 26 y 40 años, con un 27,3% del total.



NACIONALIDAD

El 82,8% de las personas atendidas (personas) proceden de países miembros de la Unión Europea, correspondiendo el 81,3% del total a personas de nacionalidad española (algunas de ellas con doble nacionalidad) , y el 1,5% a personas de otros países de la Unión Europea (Rumanía, Reino Unido,, Francia, Italia, Portugal, Polonia y Holanda).

El 17,2% restante son procedentes de América (12,9%) siendo el 6,8% mujeres y el 6% hombres.

Las personas procedentes de África supusieron el 4,4% del total de casos atendidos, con 1,9% mujeres y 2,4% hombres.

Actualmente y a diferencia de los primeros años de existencia del Servicio de Mediación, se aprecia claramente el fenómeno de la interculturalidad en nuestra sociedad, habiendo atendido a personas de diversos países, entre los que destacamos Colombia, Bolivia, Ecuador, Paraguay , Argentina, Cuba, Camerún, Brasil, Nigeria, Senegal, Angola, etc.

LUGAR DE RESIDENCIA

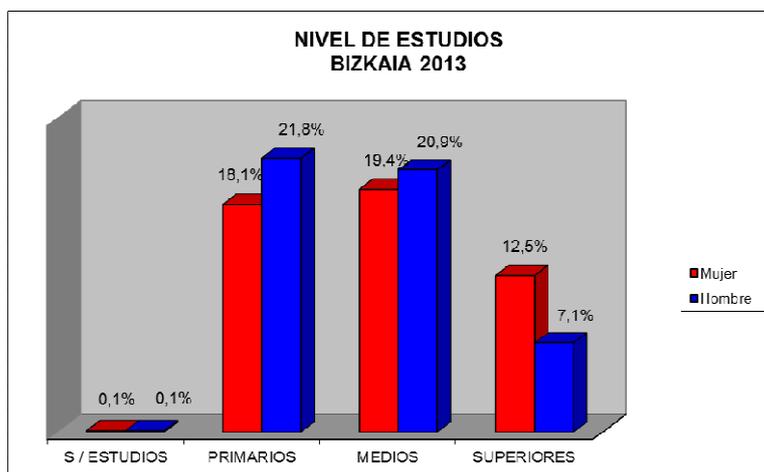
Los ciudadanos y ciudadanas del territorio histórico de Bizkaia, supusieron lógicamente, al igual en 2013 que en anteriores años, la absoluta mayoría de los casos atendidos, alcanzando un 96,5% del total; Gipuzkoa aportó un 0,4% de casos y Araba-Álava un 0,9%.

El resto de población atendida, fueron personas residentes en otras comunidades autónomas, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Catalunya, Madrid y Andalucía, con un 1,12%.

Los cinco municipios que aportaron más usuarios y usuarias al servicio SON por orden Bilbao, Getxo, Barakaldo, Portugalete, y Leioa con el 39,6%, 9%, 6,1%, 5,3%, y 4% respectivamente. Otros municipios destacados han sido: Santurtzi, Erandio, Leioa, Sestao, y Durango.

Cabe destacar igualmente, que las personas que utilizan el Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia provienen de municipios pequeños, rurales o relativamente alejados de Bilbao, como por ejemplo, Fruiz, Errigoiti, Mallabia, Berriz, Zeanuri, Zeberio, etc.

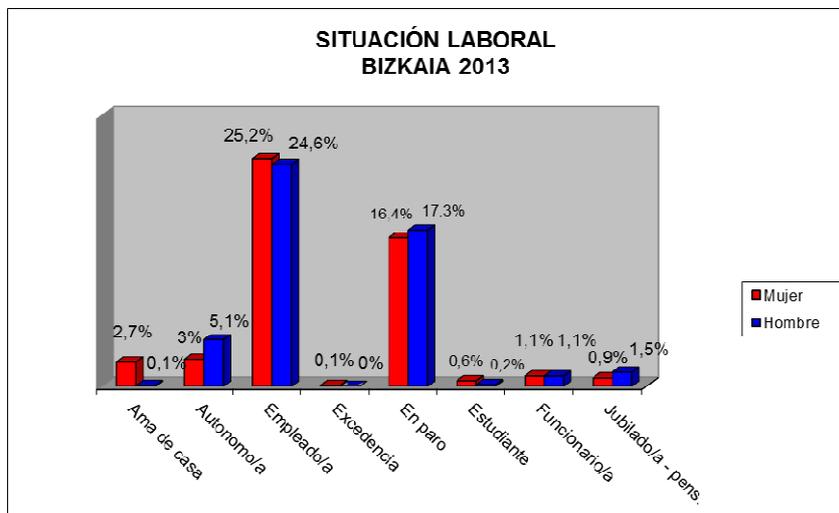
NIVEL DE ESTUDIOS



Con relación a la variable nivel de estudios, se produce una situación distinta a la de años atrás : prevalencia de los niveles formativos medios con el 40,3%, con estudios primarios en segundo lugar con el 39,9% y estudios universitarios superiores en un 19,6 %

El mayor índice de estudios primarios lo alcanzaron los hombres con un 21,8%. Hay una leve superioridad en estudios medios de los hombres, y prevalencia de las mujeres en estudios superiores sobre los hombres con un 12,5% frente al 7,1%. Las personas sin estudios supusieron el 0,2% del total.

SITUACIÓN LABORAL



Respecto a la situación laboral destacan las personas trabajadoras empleadas por cuenta ajena con el 49,8% de los casos. A este dato, si sumamos el porcentaje de personas con empleo público que supuso un 2,2%, nos ofrecerá un total de 52%.

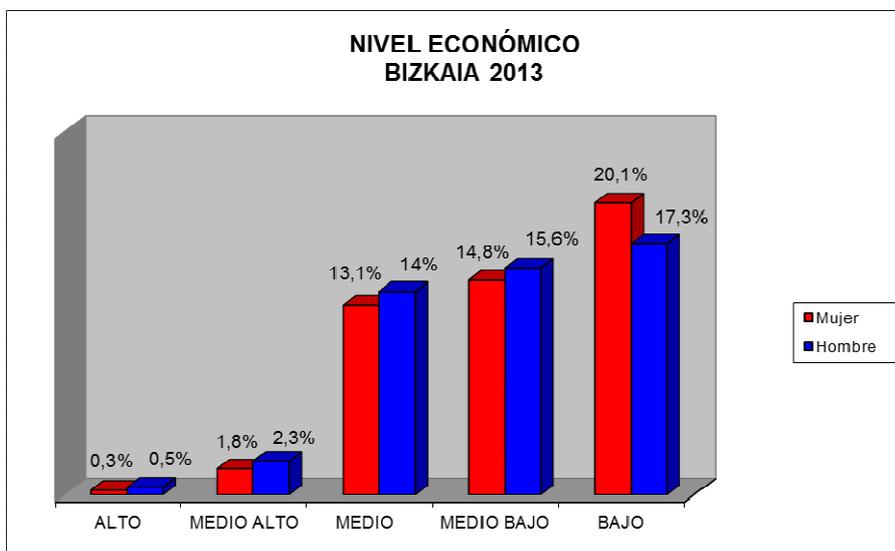
Las personas en situación de desempleo suponen el 33,7% de los casos (16,4% mujeres y 17,3% hombres). Las trabajadoras y trabajadores autónomos alcanzan un 8,1% de los casos y las personas que refieren ser amas de casa el 2,8%.

A continuación las personas jubiladas y pensionistas representan el 2,4%, los estudiantes un 0,8% y personas en excedencia el 0,1%.

Cabe señalar la obtención de índices bastante equilibrados entre las personas en virtud del género en este año.

Estas situaciones laborales completan el mosaico ocupacional de los usuarios y usuarias del SMFB durante el 2013.

NIVEL ECONÓMICO



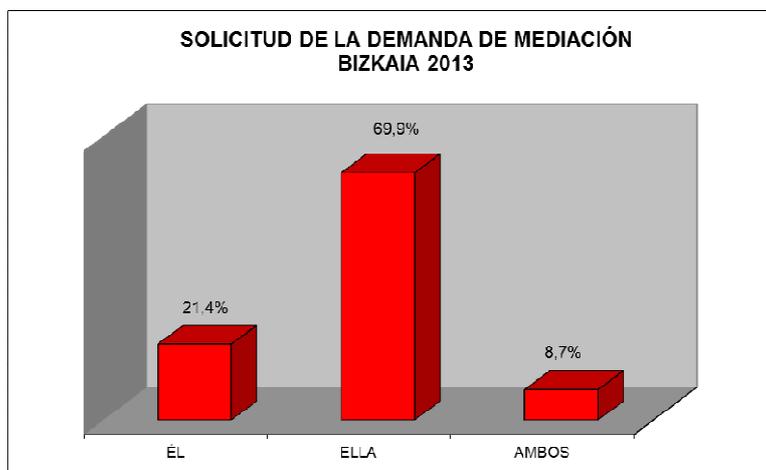
En el análisis del nivel económico de personas usuarias del Servicio de Mediación se repite de modo muy similar al de otros años, la prevalencia de los niveles socioeconómicos bajo con un 37,4% (20,1% mujeres y 17,3% hombres) y medio bajo con un 30,4% sobre el resto. Ambos sumados suponen un 67,8% del total, cifra cercana al sumatorio de ambos en ejercicios anteriores: en 2012 el 57,3% en 2011 fue de 66,3%, en 2010 de 56,3 %, en el 2009 fue de 61,9% y en 2008 del 63,1%.

El nivel económico medio supuso un 27,1% del total y los niveles medio alto y alto el 4,1% y el 0,8 % respectivamente.

Esta distribución puede deberse al carácter social que presenta el servicio y, por lo tanto, su mayor utilización por los estratos sociales más populares.

También, como en anteriores ejercicios destacamos además la tasa más elevada de las mujeres en el nivel bajo (casi 3 puntos por encima) y sin embargo, menor tasa en los niveles medio bajo, medio, medio alto y alto.

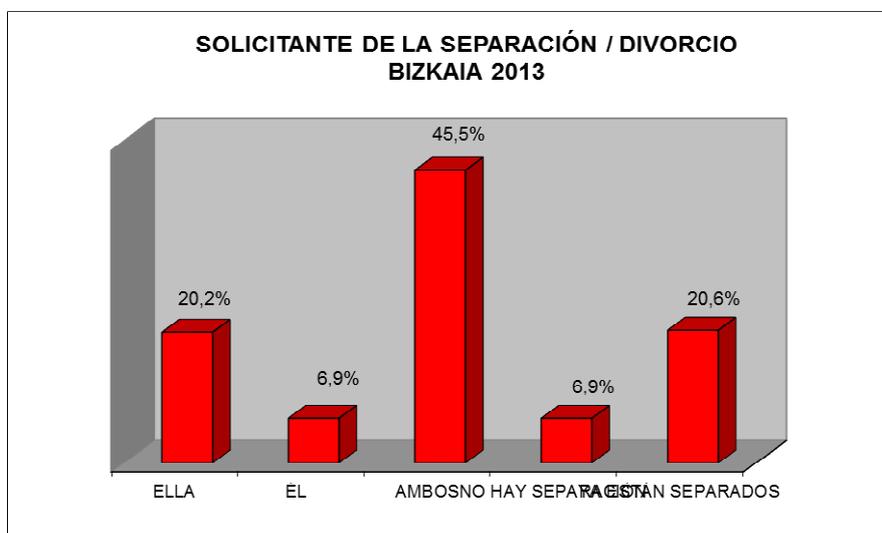
SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN



Las mujeres continúan representando la parte más activa a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención de carácter mediacional. Suponen un 69,9% del total de demandas, con lo que casi 7 de cada 10 solicitudes de intervención corresponden inicialmente a las mujeres.

Los hombres demandaron un 21,4% del total de situaciones atendidas. El 8,7% de las mismas fueron realizadas por ambos miembros de la pareja.

SOLICITANTE DE LA SEPARACIÓN/DIVORCIO



En las situaciones de parejas en crisis que aún no se han separado, observamos cómo un 45,5% de los casos atendidos son ambos los que identifican la separación, divorcio o ruptura, como vía más adecuada. En un 20,2% de los casos esta iniciativa la explicitó la mujer y en un 6,9% el hombre.

Asimismo, en un 20,6% de casos ambas partes ya están separadas, divorciadas o han finalizado su convivencia, y en un 6,9% de los casos la pareja en crisis después de un proceso de mediación, o a través del mismo, decide o adopta una decisión de continuidad de la relación, al menos en ese momento.

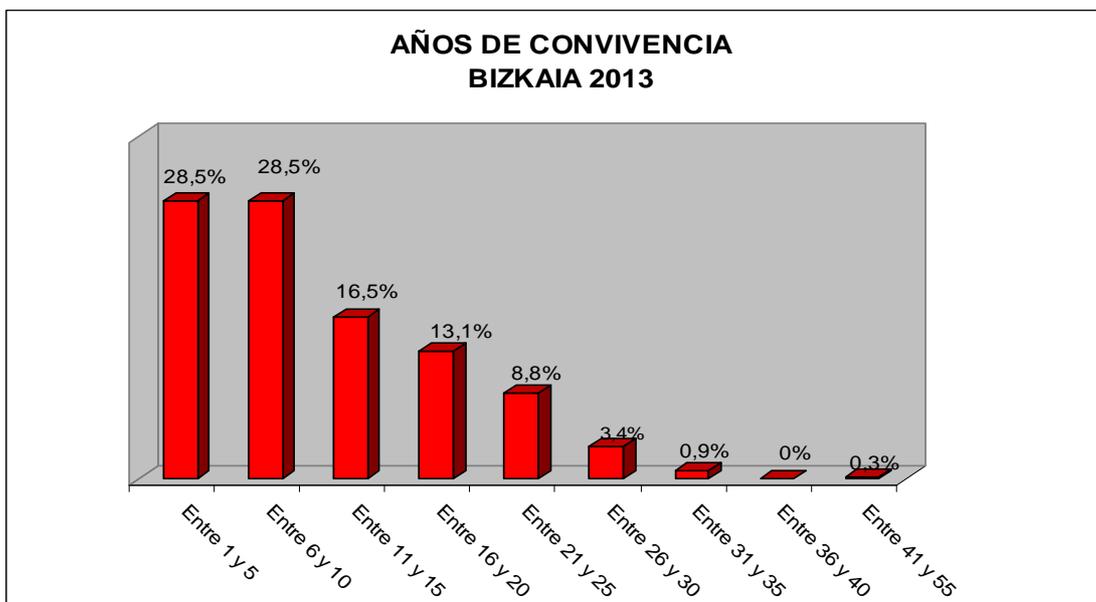
AÑOS DE CONVIVENCIA

En los primeros años del SMF de Bizkaia (1996-2000), las franjas entre 6 y 10 años y entre 11 y 15 años sumadas suponían casi la mitad de las demandas siendo las dos más abundantes. En los últimos años asistimos a un claro incremento en demandas de intervención en los primeros cinco años de convivencia con el 34,5% en 2009 , el 25% en 2010, el 34,9% en 2011, 2012, algo más bajo, con un 19,5% y en este último año 2013 con un 28%.

Si sumamos otro 28,5% de los casos correspondientes al periodo siguiente, es decir, de 6 a 10 años, obtenemos entre ambos un 45% del total, en relación entonces a los diez primeros años de convivencia de la pareja. Entre 11 y 15 años se obtiene un 16,6% del total, y entre 16 y 20 años un 13,1%.

A partir de este intervalo, hay un descenso progresivo y paulatino desde el 8,8% de la franja comprendida entre los 21 y 25 años al 3,4% entre 26 y 30 y el 0,9 % a partir de más de 30 años de convivencia y hasta los 35 años de la misma, y un 0,3% entre 41 y 55 años.

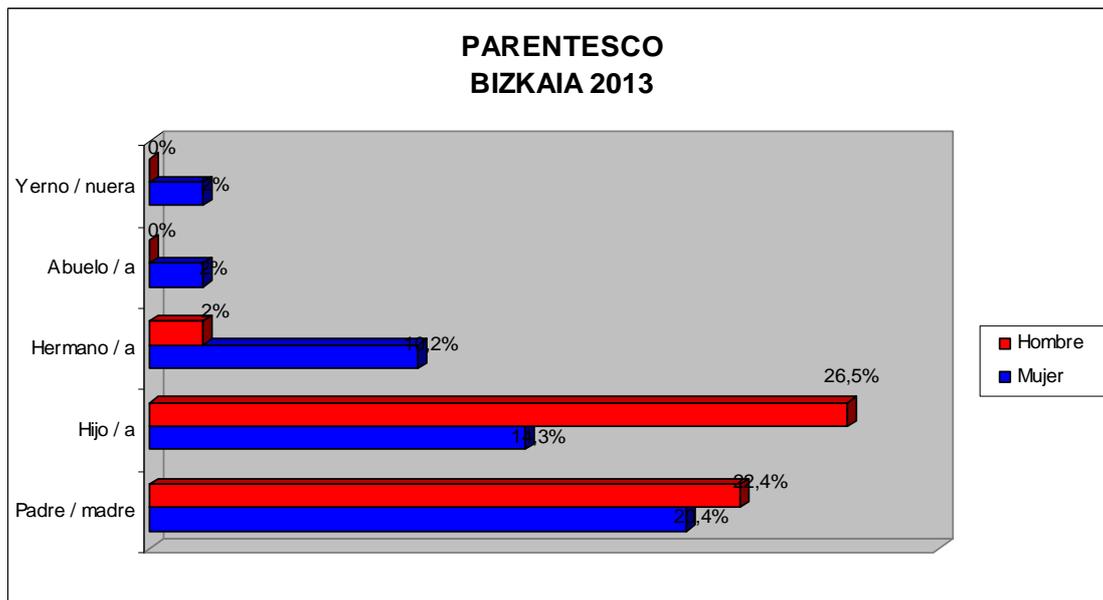
Nuevamente este dato junto con el de la variable edad nos indica una tendencia cada vez mayor en nuestra sociedad de mayores cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia y menor edad por consiguiente, de los miembros de ésta.



2.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semi-estructurada que se realiza en la pre-mediación y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos familiares son: parentesco, edad, lugar de residencia, situación laboral, modo de acercamiento al servicio y tipo de conflicto.

PARENTESCO



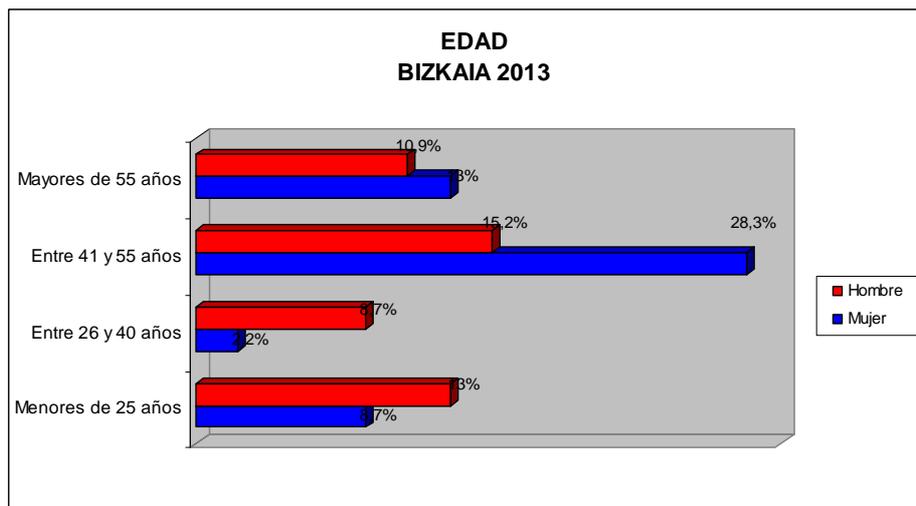
Se aprecia durante el año 2013, cómo los sumatorios de madre 20,4%, hijo 26,5 %, hija 14,3%, y padre 22,4%, suponen un 83,6%, con lo que observamos la prevalencia en la atención a los conflictos familiares ha tenido una relación directa con la familia nuclear, presente o pretérita y en menor medida con la familia extensa. El 12,2% restante perteneció a "hermano/a"., con un 2% de varones y un 10,2% de mujeres. Un 2% lo constituyeron personas con relación de "nueras" dentro del conflicto atendido y el otro 2% restante la categoría de "abuelas".

La visión de género nos ofrece equidad en la demanda en este tipo de situaciones atendidas entre los sexos, siendo los varones quienes han acudido y participado en un 48,9% % del total, y las mujeres con un 51,1% del total.

EDAD

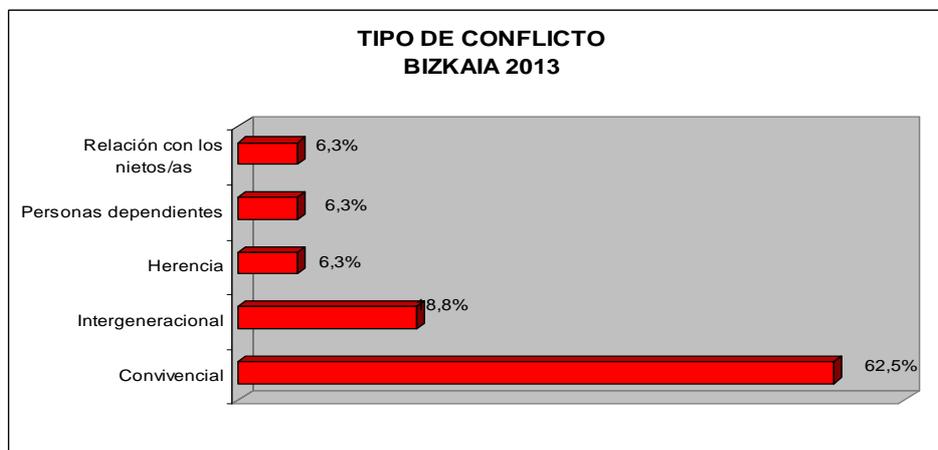
Los datos obtenidos en el año 2013 son los siguientes: menos de 25 años 21,7% (13% hombres y 8,7% mujeres), entre 26 y 40 años 10,9% (8,7% hombres y 2,2% mujeres), entre 41 y 55 años, 43,5% (15,2% hombres y 28,3% mujeres) y mayores de 56, 23,9% (10,9% hombres y 13% mujeres).

Las edades de los protagonistas del conflicto, como viene siendo habitual, son visiblemente superiores a los datos obtenidos en los conflictos de crisis o ruptura de pareja, destacando por encima de todas la franja comprendida entre los 41 y 55 años con casi un 50% del total de los casos atendidos (43,5%).



TIPO DE CONFLICTO

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la variable "tipo de conflicto" se aprecia que fundamentalmente se tratan de situaciones convivenciales con un 62,5% de situaciones atendidas.



Aquellas situaciones en las que el conflicto viene suscitado por aspectos de tipo intergeneracional en sentido amplio, supusieron el 18,8% de los casos.

Los problemas surgidos en base a la atención y cuidado de personas dependientes alcanzaron el 6,3% de las situaciones en las que se intervino, al igual que las relacionadas con herencias y con problemas en la relación de abuelos y abuelas con nietos y nietas, ambos tipos de asuntos también con un 6,3%.

SITUACIÓN LABORAL

La situación laboral de las personas atendidas en conflictos familiares es la siguiente: las personas empleadas por cuenta ajena supusieron el mayor porcentaje de casos con un 36,2% , 14,9% hombres y 21,2% mujeres.

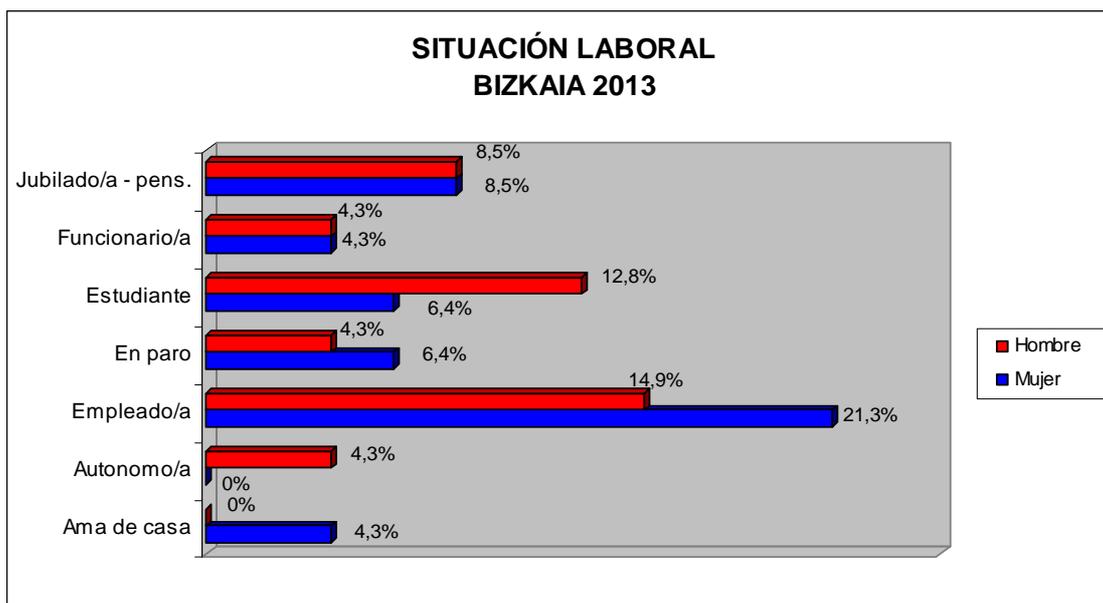
Las personas que se encuentran estudiando alcanzaron un 19,2% (12,8% hombres y 6,4% mujeres) y las personas en situación de desempleo un 10,7% (4,3% hombres y 6,4% mujeres).

Las personas jubiladas o pensionistas supusieron el 17% de casos con un empate técnico entre hombres y mujeres: 8,5 % cada grupo.

Las personas empleadas de la administración pública fueron el 8,6% con otro empate técnico entre géneros: 4,3 cada uno.

Las personas con trabajo no remunerado definidas como amas de casa representaron un 4,3% del total de casos atendidos, todos ellos correspondientes a mujeres en este año 2013, al igual que en 2012.

Las personas que refieren estar trabajando por cuenta propia el 4,3% del total, siendo éstas en este año sólo hombres.

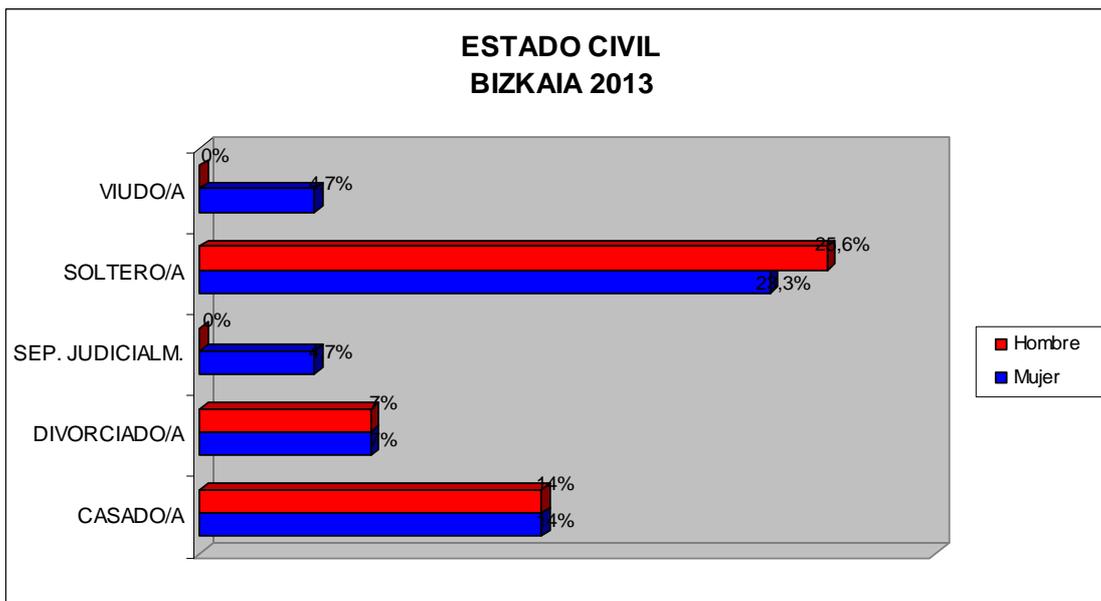


ESTADO CIVIL

Tal como indica el porcentaje resultante del análisis de los datos, la mayor parte de las personas que acuden a tratar problemas familiares durante este año 2013, están solteras 48,9% (25,6% hombres y 23,3% mujeres).

A continuación se encuentra el porcentaje de las personas casadas con un 28% (14 hombres y 14% mujeres); divorciados y divorciadas con un 14% del total (7% hombres y 7% mujeres).

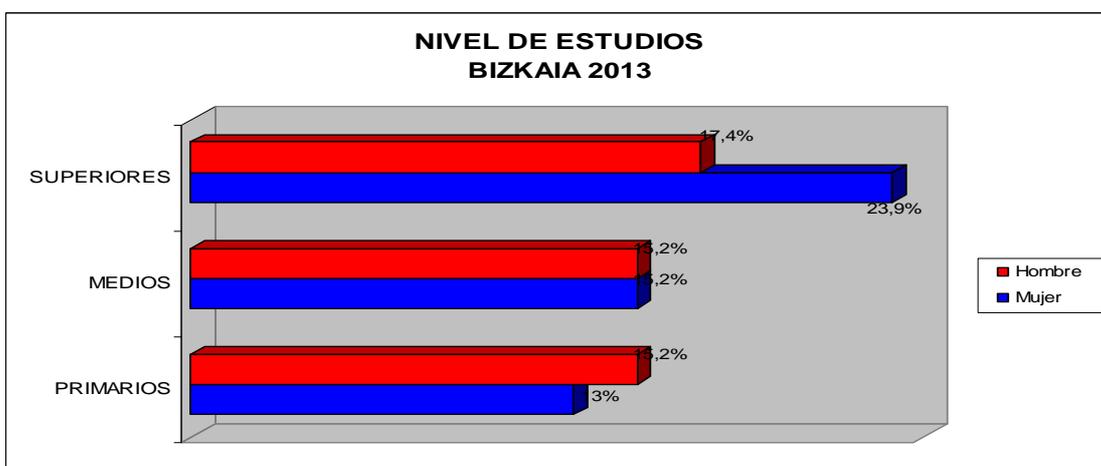
En siguiente lugar se encuentran los separados/as legalmente suponiendo un 4,7% de casos (0% hombres y 4,7% mujeres), al igual que los viudos y viudas también con un 4,7% y sólo con mujeres.



NIVEL DE ESTUDIOS

Respecto a la variable nivel de estudios se produce una situación diferente a otros años anteriores: prevalencia de los niveles formativos superiores con el 41,3 % (17,4% hombres y 23,9% mujeres).

Los estudios medios en segundo lugar con el 30,4% (15,2% hombres y 15,2% mujeres), y, por último, los estudios primarios un 28,2% (15,2% hombres y 13% mujeres).

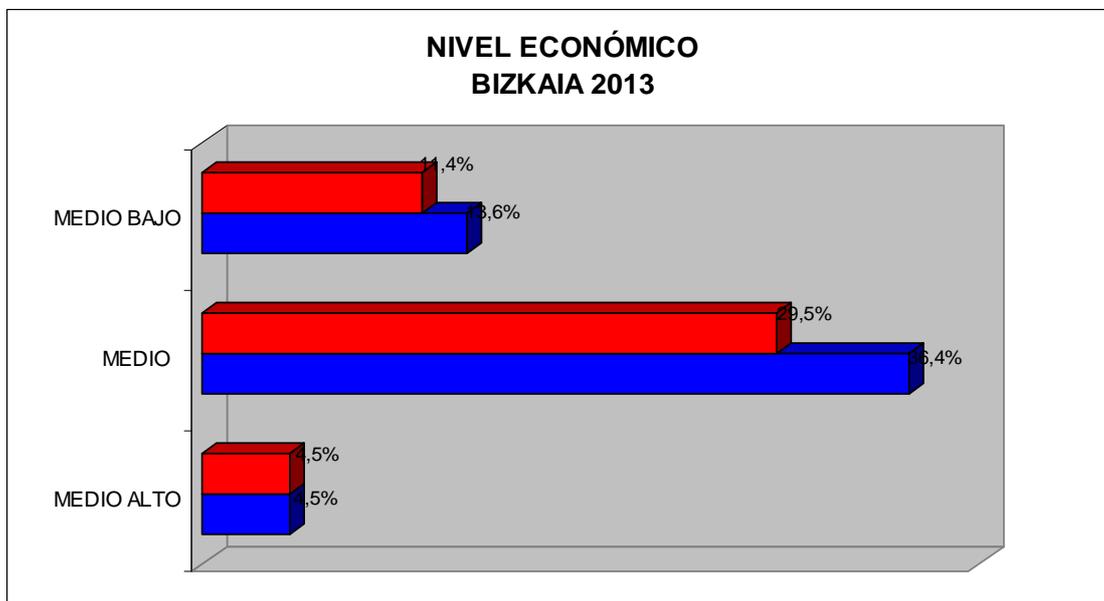


NIVEL ECONOMICO

Se observa una clara mayoría de nivel medio con un 66,8% (29,5% hombres y 36,4% mujeres).

A continuación el nivel medio-bajo con un 25% (11,4% hombres y 13,6% mujeres).

Los niveles medio/altos fueron de un 9% con idéntica distribución por sexos, esto es, 4,5% tanto en mujeres como en hombres.



3. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE BIZKAIA

La enumeración de los datos obtenidos en Bizkaia con relación al modo de acercamiento de las personas a la mediación se clasifica en función de las categorías ya mencionadas en el índice común y siguiendo la tipología de conflictos en los que se ha intervenido, siendo estos conflictos expedientes de pareja o conflicto familiar.

PAREJAS

Las personas que han acudido a solicitar mediación por un conflicto relacionado con la ruptura de pareja durante el 2013, lo conocen por las siguientes fuentes de información, de mayor a menor proporción: difusión oral, administración, servicios sociales, medios de comunicación, ámbito jurídico, ámbito sanitario, tejido asociativo y servicios relacionados con la mediación tanto de carácter intrajudicial, como extrajudicial familiar y puntos de encuentro familiar.

El análisis del porcentaje de personas que acuden a mediación desde las diversas fuentes o ámbitos de derivación ofrece los siguientes resultados: el mayor número de personas usuarias ha acudido por difusión oral (38,7%), cuya información ha sido recibida por amistad, familiares o personas que han sido previamente usuarias de este servicio. Este dato es el que refleja la presencia social que progresivamente ha conseguido este servicio, al cual se permite acudir directamente, sin requerir ninguna derivación profesional específica, siendo suficiente el propio entorno personal, las relaciones sociales o su propio conocimiento. En este sentido, la proliferación de cursos de formación, postgrados universitarios, en mediación han aumentado el conocimiento de este proceso y, en concreto, de este servicio.

A continuación, el mayor porcentaje de personas han acudido por la información recibida desde servicios de la Administración (Lanbide, Etxebide, Seguridad Social...), suponiendo un 19%.

Al igual que en años anteriores, destacamos la importante labor que desde los servicios sociales se realiza en relación a la información, coordinación, difusión y promoción del Servicio de Mediación Familiar.

Este año ha supuesto el 21,1% del total de casos derivados, estando incluidos en este concepto los servicios de atención jurídica que ofrecen los ayuntamientos, Emakunde, así como entidades relacionadas con la asistencia a la mujer y a la familia.

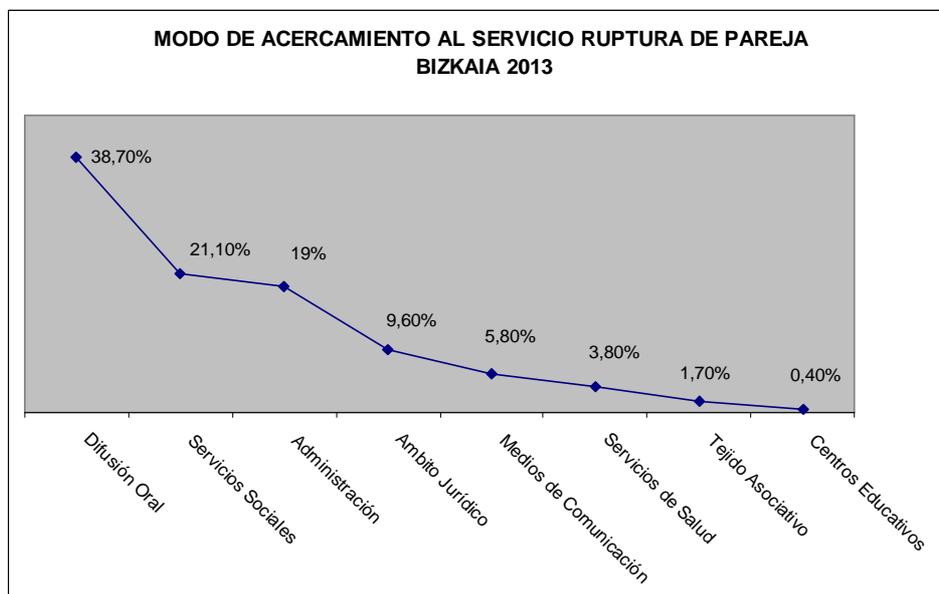
La derivación desde los medios de comunicación asciende al 5,8%. El acceso a la información a través de internet muestra que cada vez es más frecuente que se busque este tipo de servicios mediante la red.

Las personas que han acudido derivadas del ámbito jurídico ha supuesto el 9,6% del total de personas usuarias. Aquí nos encontramos con casos derivados por los Juzgados y por los equipos psicosociales adscritos a los mismos, así como se ha detectado situaciones que han sido canalizados por los propios letrados y letradas.

Los casos que llegan a mediación por la información recibida en el ámbito sanitario suponen un 3,8%, incluyendo aquella derivación realizada desde los centros de atención primaria como desde centros de salud mental. Asimismo, se incluyen en este grupo la información que proporcionan los módulos psico-sociales y profesionales de la Psicología.

A continuación se encuentran los datos correspondientes al "tejido asociativo" (1,7%). La derivación al SMF por asociaciones se considera un reflejo de la difusión oral, en el sentido de que cada persona que ha conocido este servicio es una fuente de información en la asociación en la que participe, ya sea de carácter profesional, social o incluso de ocio y deporte.

Por último, se han atendido casos de mediación que han sido derivados desde centros escolares y educativos, con un 0,4% del total.



FAMILIAS

Los conflictos familiares han supuesto un total de 46 expedientes. En este tipo de conflictos se contabilizan los expedientes tanto en fase de premediación como de mediación por el modo de iniciar estos procesos y por la dedicación que requieren aunque no finalicen propiamente en un acuerdo escrito.

Tal como se constata en las situaciones de pareja, la ubicación de este servicio durante el 2013 en la Consejería de Empleo y Políticas Sociales facilita la relación y coordinación con los servicios sociales de atención primaria y especializada.

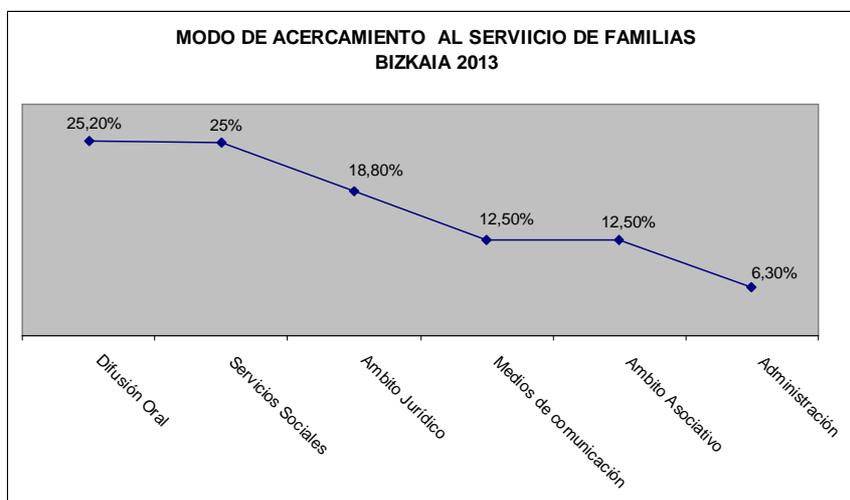
Por tanto, en los conflictos de carácter familiar, ante el desconocimiento de la mediación como un proceso útil para tratar estos temas, juega un papel importante la derivación que pueda realizarse de los servicios de la red social, que por la cercanía a la población detectarán en primer lugar las necesidades de la población.

El análisis de los resultados manifiesta que la difusión oral, como información transmitida a través de familiares, amistades, ámbito social, laboral, así como antiguas personas usuarias representa el mayor porcentaje, 25,2 % de los casos. Se trata de las situaciones que no han requerido de ninguna derivación específica sino sencillamente se le ha ofrecido la información en su propio entorno personal o por la propia experiencia y conocimiento.

A continuación, se encuentran los servicios sociales, con un 25% del total de casos atendidos. Las personas remitidas desde los juzgados o desde los profesionales del derecho supusieron un 18,8% de los casos en los que se ha intervenido.

La difusión realizada desde distintos medios de comunicación en los que incluimos internet, han supuesto un 12,5% de los casos, al igual que aquellos remitidos desde distintas asociaciones profesionales o de carácter civil, con otro 12,5% del total.

Las personas que acuden a mediación por la información recibida en diferentes entidades de la Administración supusieron un 6,3%.



4. INTERVENCIÓN

Nº EXPEDI EN-TES	Nº INTERV EN-CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		4.320	1.447	2.873
			4.320	

2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	745	3.159	1.399	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	700		615	671
CONFLICTOS FAMILIARES	45		38	75
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	236	435	342	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	207	339	116	156
CONFLICTOS FAMILIARES	29	96	16	50
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	2	2
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	509	2.724	1.057	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	493	2.614	494	502
CONFLICTOS FAMILIARES	16	110	22	25
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	3	11

3) SEGUIMIENTO

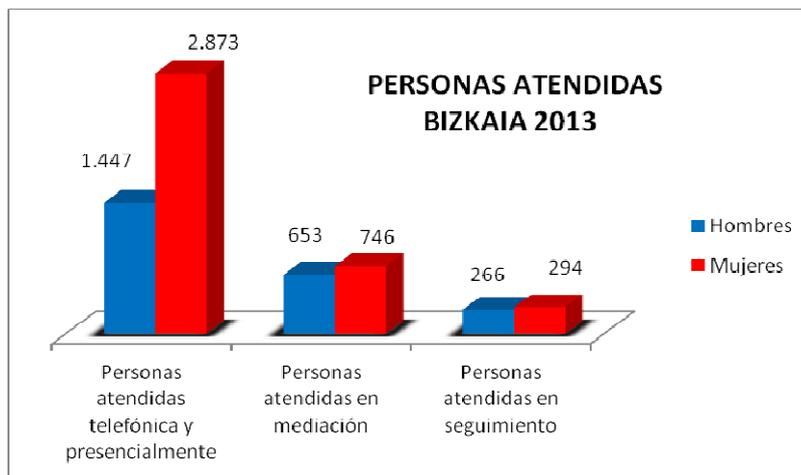
EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	409	511	560	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	404	505	261	292
CONFLICTOS FAMILIARES	5	6	5	2
TOTALES	1.154	7.984	6.279	

4.1. INTERVENCIÓN DIRECTA

4.1.A.- PERSONAS ATENDIDAS

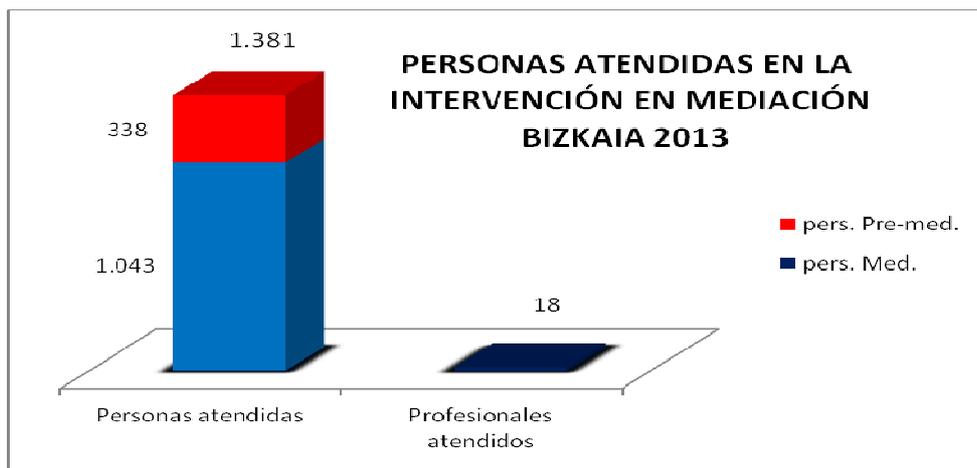
Durante el año 2013 han sido atendidas un total de 6.279 personas en los diferentes niveles de intervención.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono han supuesto un total de 4.320 personas. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 1.399 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 560 personas.



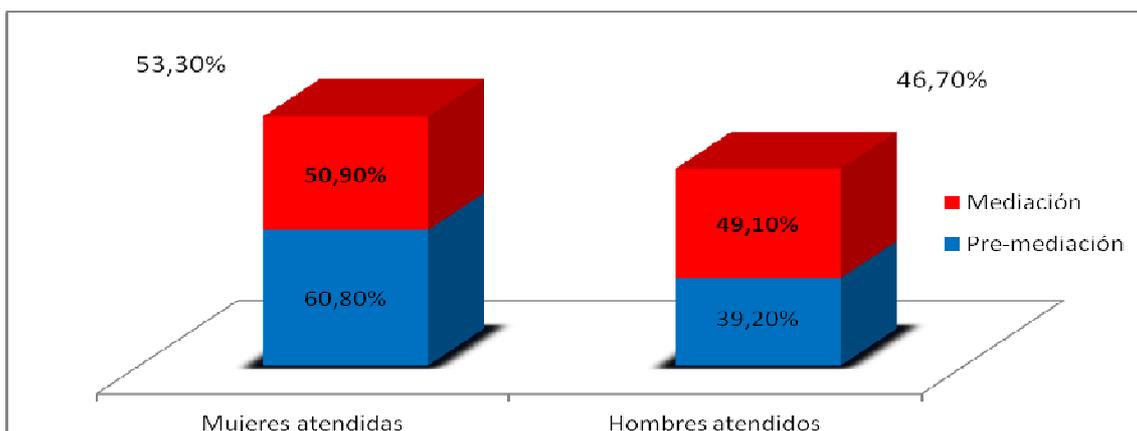
La intervención en mediación genera dos tipos de expedientes diferentes, los expedientes de pre-mediación y los expedientes de mediación, tal y como se explica en el punto VII. En los expedientes de pre-mediación que se han generado se han atendido a un total de 342 personas, de éstas 338 son protagonistas del conflicto y 4 profesionales que están interviniendo con estas familias.

En las mediaciones realizadas han participado un total de 1.057 personas, de las cuales 1.043 son protagonistas del conflicto y 14 profesionales que de modo directo están interviniendo con estas familias en otro contexto.

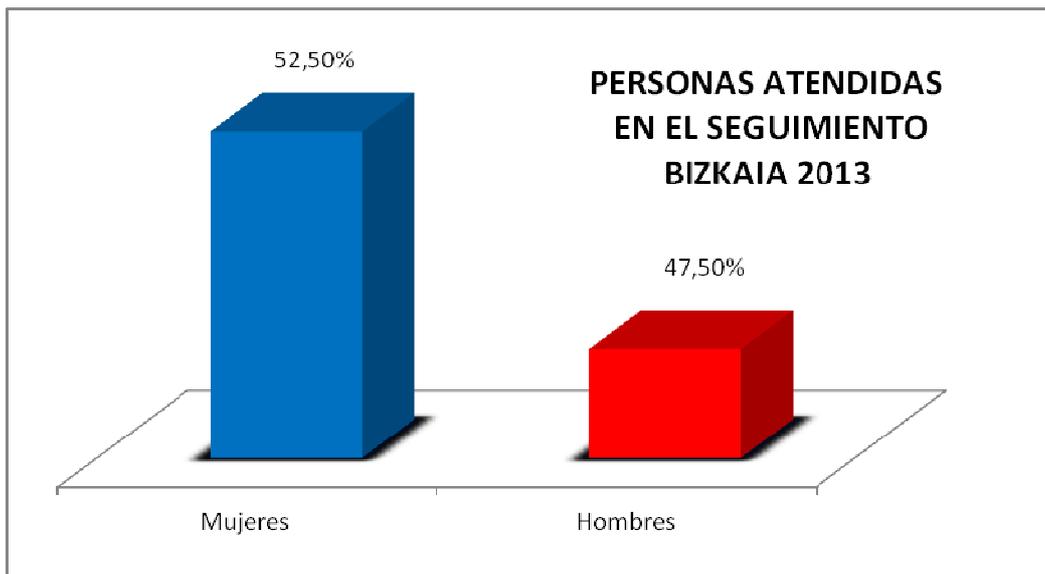


Del número de personas atendidas en este nivel de intervención el 53,30% han sido mujeres y el 46,70% hombres. En los expedientes de pre-mediación, el 60,80% han sido mujeres y un 39,20% hombres. Por otro lado de las personas que han participado en el proceso de mediación un 50,90% han sido mujeres y el 49,10% hombres.

HOMBRES Y MUJERES ATENDIDOS EN LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN BIZKAIA 2013



En la fase de seguimiento se han atendido a 560 personas, de las cuales el 47,50% de las personas atendidas fueron hombres y el 52,50% mujeres.



4.1.B. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tal y como se explica en el punto VII. Por otra parte refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información y la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual. Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica, aunque a lo largo de este año hemos observado un cambio en el sentido de que ha aumentado el número de personas que acuden directamente al servicio.

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 4.320 personas (ver gráfico de personas atendidas).

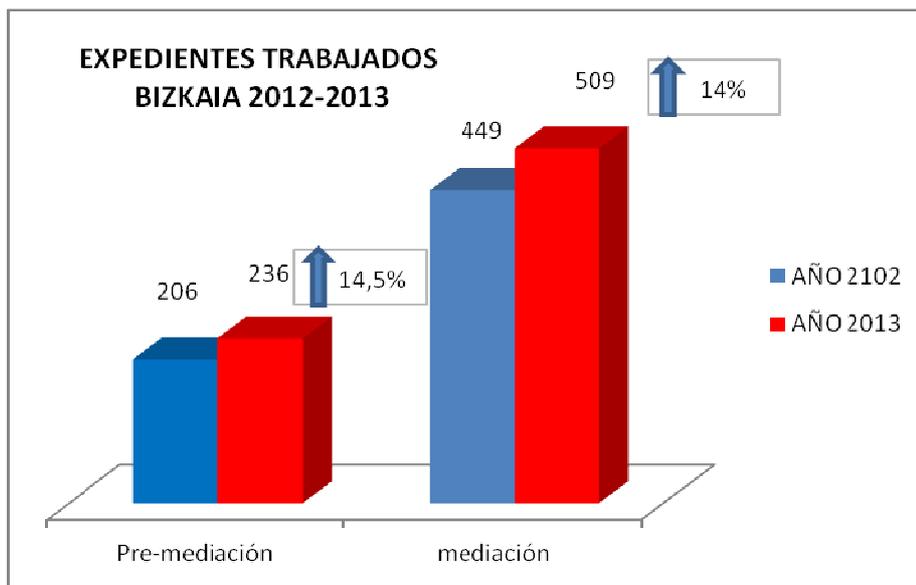
4.1.C. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos:

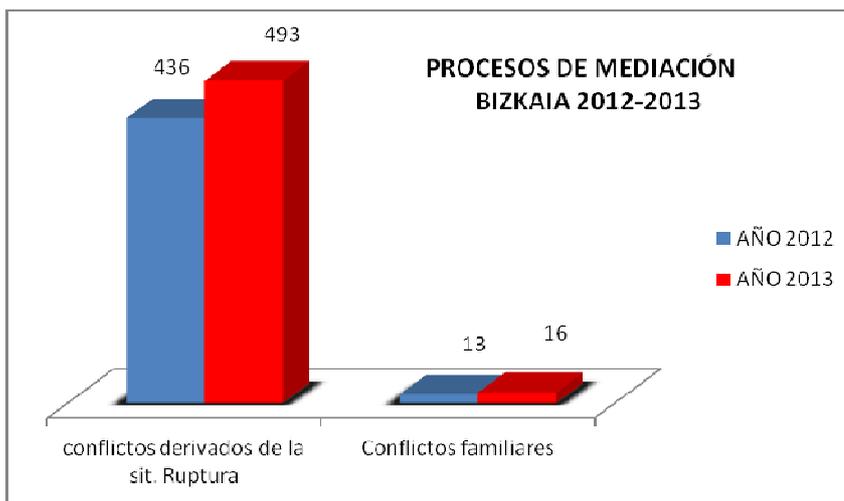
- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizándose la intervención desde el SMF. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- Los expedientes de mediación: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las actuaciones previas al proceso de mediación acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice común "la tipología de conflictos"):.

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	207	493	700
CONFLICTOS FAMILIARES	29	16	45
TOTAL	236	509	745

El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 745 expedientes (un 14% superior a los expedientes del año 2012). Del total de expedientes 236 han sido de pre-mediación (un incremento del 14,5% respecto al año anterior) y las mediaciones trabajadas han sido 509, suponiendo un incremento del 14% respecto al 2012 (incrementándose el número de expedientes en 60 respecto al año anterior).



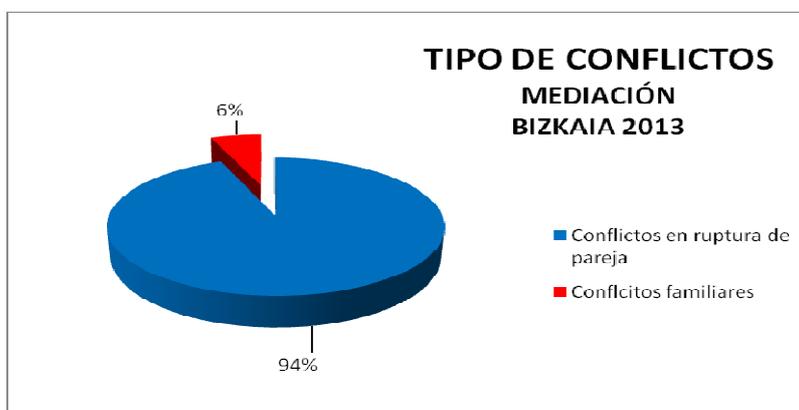
En cuanto a los procesos de mediación trabajados a lo largo de este año (509 expedientes), 493 han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y 16 conflictos familiares derivados de otras situaciones. Aunque la diferencia entre los expedientes en situaciones de ruptura de la relación de pareja y las derivadas de conflictos familiares de otra índole sigue siendo aún muy significativa, ha habido un incremento del 23% de mediaciones relacionada con conflictos familiares respecto al año 2012.



Analizando los datos que se reflejan en la anterior tabla, vemos como a lo largo de este año se han trabajado un total de 745 expedientes, de los cuales 509 se corresponden con expedientes de mediación y 236 son expedientes de pre-mediación.

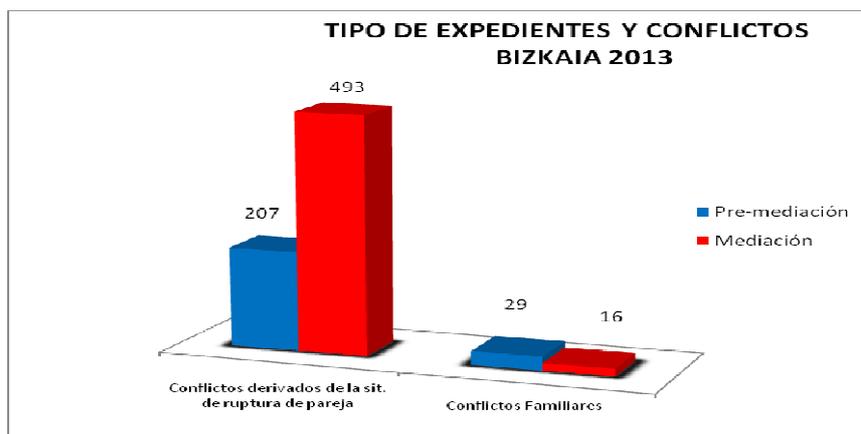


Por otra parte, de los expedientes trabajados, 700 tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja, es decir un 94% y 45 son conflictos familiares de otra índole lo que supone un 6% de los casos.



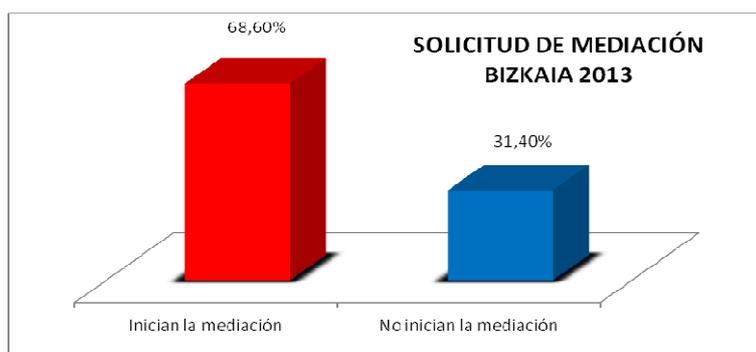
De los expedientes de pre-mediación abiertos, 207 han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la relación de pareja y 33 con conflictos familiares. Por otro lado, respecto a los expedientes de mediación trabajados, 493 han sido temas derivados de la ruptura de la pareja y 16 otros temas familiares.

En el siguiente gráfico observamos que el número de expedientes de mediación en conflictos derivados de la ruptura de pareja es superior al doble de los de pre-mediación. Sin embargo, el número de expedientes de pre-mediación, en comparativa con los expedientes de mediación en conflictos familiares de otra categoría, es superior. En la mayoría de los casos los pre-mediación en esta categoría de conflictos no evolucionan hacia la mediación por no haber voluntad expresa por todas las partes.



FASE DE PRE-MEDIACIÓN

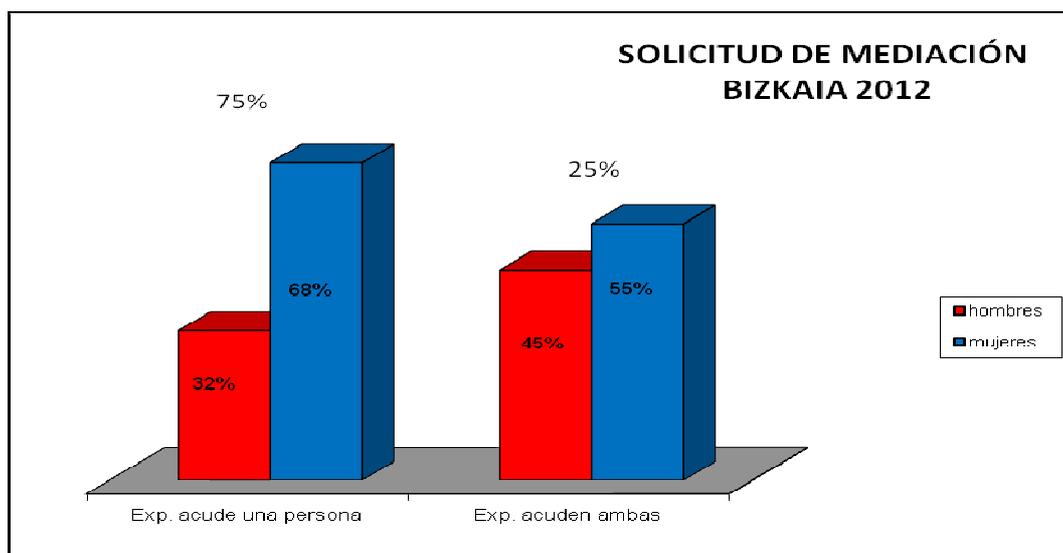
Tal y como se refleja en el apartado anterior, del total de solicitudes de mediación, un 68,40 % posteriormente inician el proceso de mediación y el 31,60% no inician el proceso finalizándose en ese momento la intervención desde el servicio. Esta solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación originan los expedientes de Pre-mediación.



Tras el análisis realizado en las solicitudes de mediación observamos que en un 75% de los casos solamente ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información. De este porcentaje de personas el 32% son hombres y el 68% son mujeres, dato que refleja el hecho de que son las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Sin embargo, hemos observado, respecto a años anteriores, un incremento en el número de hombres que se acercan al servicio individualmente.

Por otro lado, en un 25% habiendo acudido las dos personas o las partes protagonistas del conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. De este porcentaje el 45% han sido hombres y un 55% mujeres.

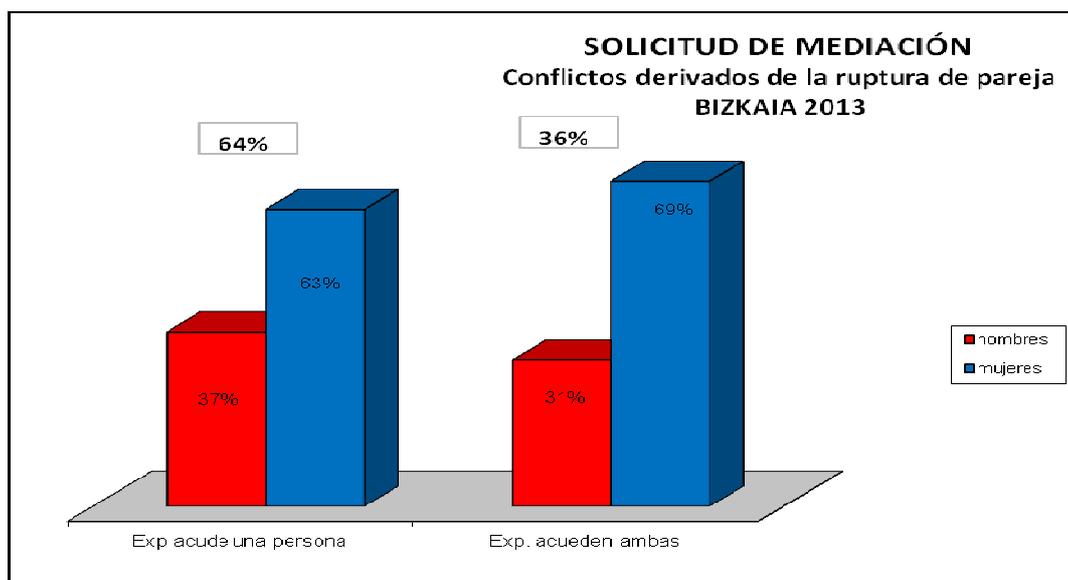


Este dato refleja que en un alto porcentaje de casos en los que la mediación no se inicia, ha sido únicamente una de las partes quien se ha acercado al servicio para exponer la situación y conocer lo que le ofrece la mediación. En cuanto a este dato, hemos considerado interesante valorar si había diferencia significativa en cuanto a la tipología de conflictos derivados de la ruptura de pareja o en otros conflictos familiares.

Respecto a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en un 64% solamente ha venido una persona a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha sido debido a que la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio de la mediación y en otros porque la mediación no era viable.

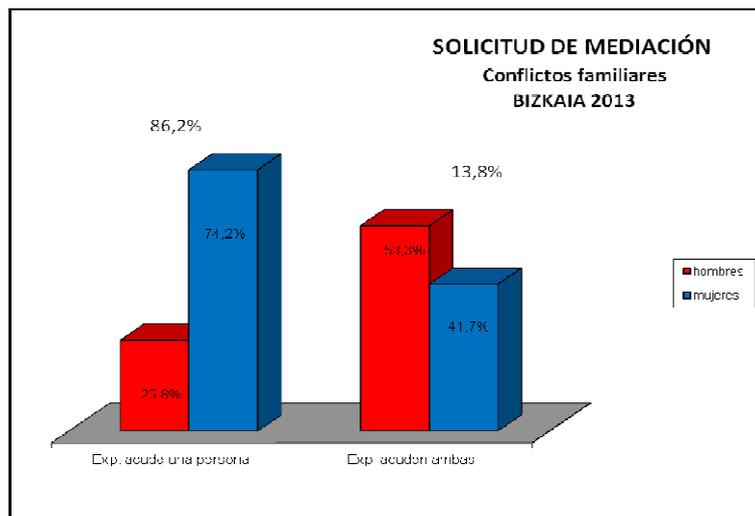
De este porcentaje de personas el 37% son hombres y el 63% son mujeres. Comparando estos datos con años anteriores, observamos un aumento progresivo de hombres que se acercan al SMF a solicitar información y que muestran interés en la mediación, en concreto este año ha supuesto un incremento del 42%. Aún así, siguen siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información

Por otro lado, en un 36% habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 31% son hombres y el 69% son mujeres.



En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 86,2% de los casos ha sido una sola persona o una de las partes del conflicto que puede estar compuesta por dos personas la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. Por otro lado, de estas personas que se han aproximado al servicio de mediación el 25,8% han sido hombres y el 74,2% mujeres.

En cambio, en el 13,8% de los casos, habiendo acudido las personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por todas las partes en conflicto. De estas personas, el 58,3% son hombres y un 41,7% mujeres.

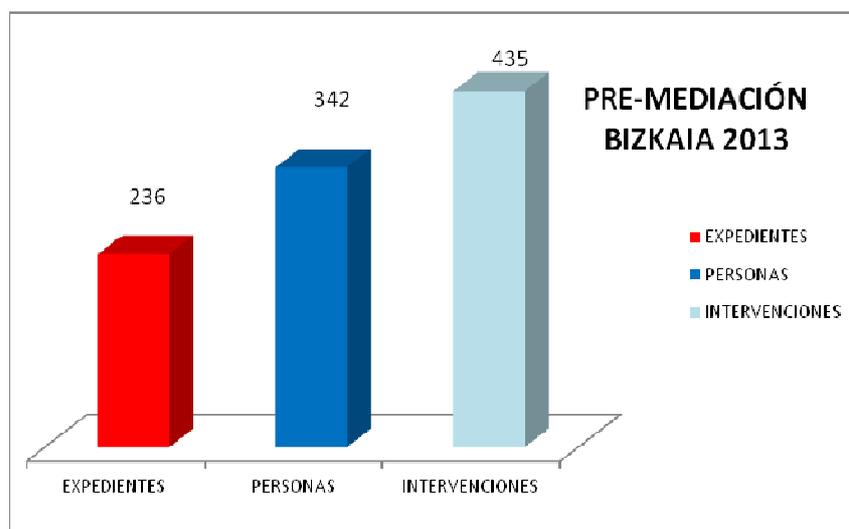


Los datos reflejan que en la mayoría de los casos ha sido una parte del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación. Por otra parte se observa una diferencia significativa respecto al tipo de conflictos a la hora de iniciar el proceso de mediación ya que en los conflictos familiares en la mayoría de las demandas de mediación solamente se ha acercado al SMF una de las partes del conflicto (86,2% de los casos).

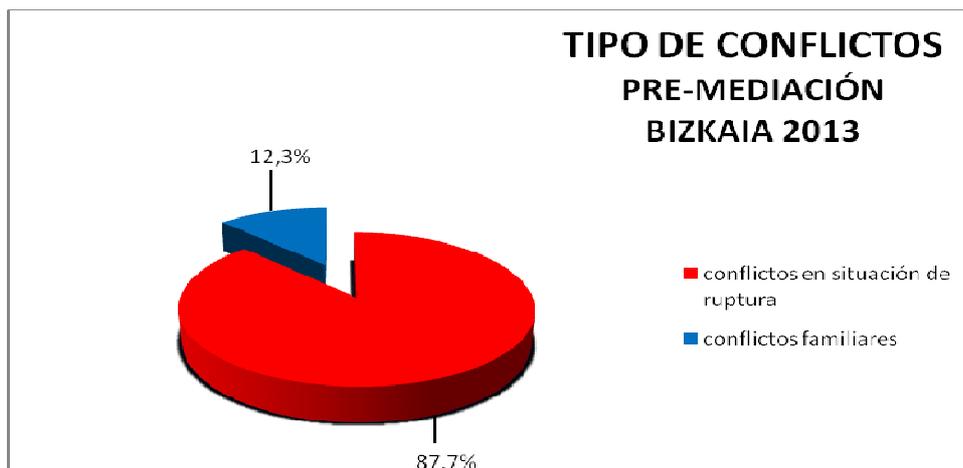
Asimismo, cabe mencionar que en los casos en los que han acudido todas las partes implicadas el porcentaje de hombres (58,3%) es superior al de mujeres (41,7%) en la categoría de conflictos familiares.

Si bien, todas las personas que acuden al servicio pasan por esta fase previa a la mediación, los expedientes de pre-mediación hacen referencia a la atención, previa al proceso de mediación, que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación**. Esta atención puede suponer un nº de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.

Esta intervención ha generado un total de 236 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 435 intervenciones una atención directa a 342 personas protagonistas del conflicto.



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 207 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja, es decir, un 87,7% y 29 expedientes con conflictos familiares, es decir un 12,3%.

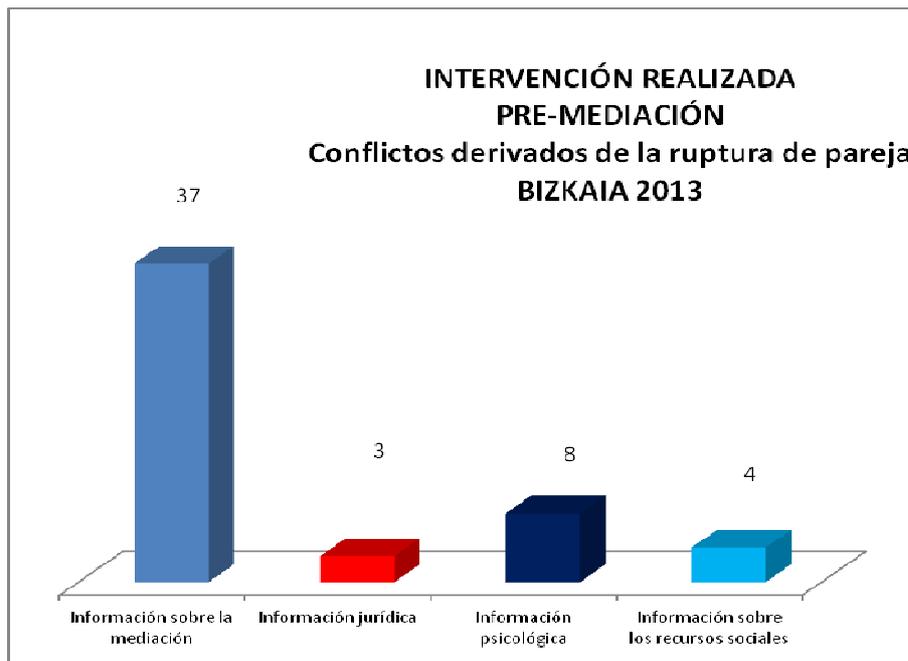


LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

La intervención realizada en los 207 expedientes de pre-mediación abiertos que tienen que ver con conflictos en situaciones de ruptura, se ha dirigido, por una parte, a informar a las personas sobre la mediación (217 intervenciones), en algunos casos se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha venido, a petición de quien ha acudido. En este momento se les informa sobre la mediación y las características del proceso (31 intervenciones). Por otra, al no iniciarse el proceso de mediación se les ha ofrecido información jurídica dentro del contexto de la mediación (72 intervenciones), información sobre los recursos sociales (39 intervenciones) y orientación psicológica (35 intervenciones). Este trabajo se ha desarrollado a lo largo de 308 intervenciones en las que se han atendido a un total de 213 personas.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	207
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	276
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	435
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	217
	INFORMACIÓN JURÍDICA	72
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	35
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	39

La labor llevada a cabo desde el servicio con estas personas que no inician la mediación es de gran valor ya que la información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a la familia para acercarse al espacio de la mediación, si no es en este momento, en otro. Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos dirigidos a la atención a las familias.

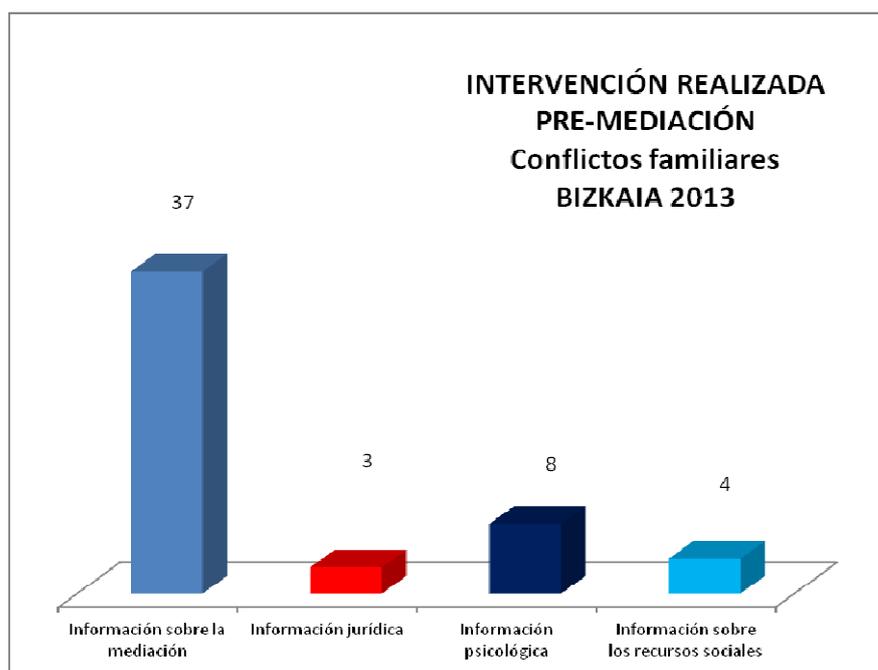


LOS CONFLICTOS FAMILIARES

En los expedientes de pre-mediación generados por demandas que tienen que ver con conflictos que surgen en el ámbito de la familia entre padres y madres, hijos/as, hermanos/as, abuelos/as (29 expedientes) se han atendido a 66 personas.

El trabajo que se ha desarrollado con estas familias (96 intervenciones) ha ido dirigido a ofrecer información sobre el proceso de mediación (37 intervenciones), información jurídica (3 intervenciones), orientación psicológica (8 intervenciones) e información sobre los recursos sociales (4 intervenciones).

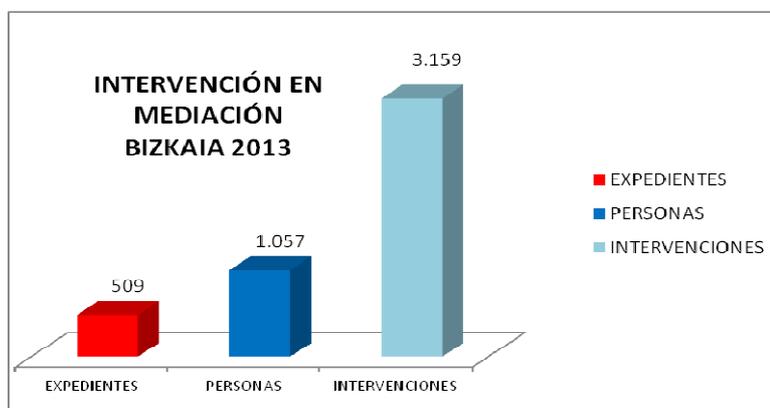
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	29
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	66
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	96
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	27
	INFORMACIÓN JURÍDICA	3
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	8
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	4



EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto así lo acuerdan y voluntariamente lo aceptan. Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que dirigirán ese proceso. En este momento el equipo, en función de las características del conflicto y de la familia, decide si hará un trabajo en mediación o en co-mediación. A partir de este momento comienza el proceso de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

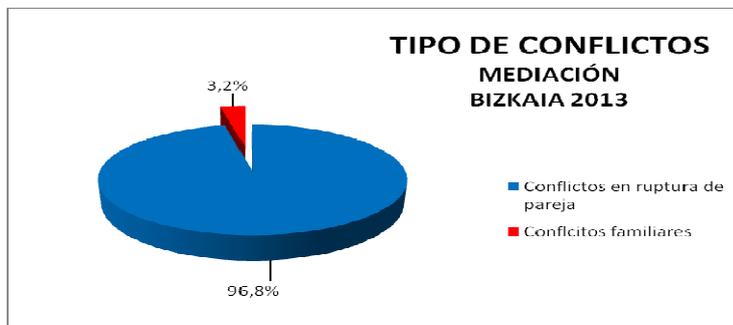
Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 509 expedientes de mediación. En este nivel de intervención se han atendido a 1.057 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 3.159 intervenciones.



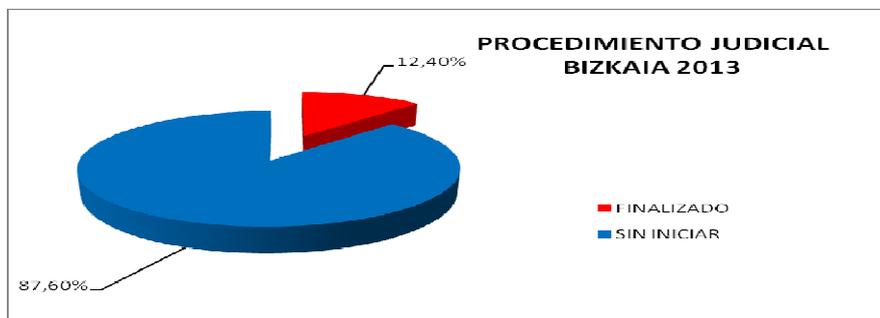
Del total de las mediaciones en las que se ha participado (509 expedientes), en el 96,8% de las mediaciones (436 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

El 3,2%, es decir, 16 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares intergeneracionales, conflictos en familias en las que hay una

persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados de herencias familiares.



De las parejas que han iniciado la mediación que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura, el 12,4% habían concluido el procedimiento judicial y en el 87,6% de los casos no habían iniciado el mismo.



Teniendo en cuenta los expedientes de mediación que se han abierto en **los conflictos derivados de la ruptura de la pareja**, en relación con las personas que solicitaron la mediación, podemos concluir que de las personas que solicitaron información sobre la mediación, el 70,4% de los casos iniciaron el proceso de mediación (493 expedientes de mediación), no siendo así en el 29,6% de las solicitudes (207 expedientes de pre-mediación).

Asimismo, recordar tal y como se refleja en el apartado de la pre-mediación que las solicitudes que no continuaron con la mediación (el 31,4

%), en el 75% de los casos se hicieron únicamente por una persona y un 25%, habiendo acudido ambas a las sesiones de pre-mediación, no iniciaron el proceso.

Por otro lado, el número de expedientes de mediación generados tras el planteamiento del conflicto y la solicitud de información sobre la mediación muestra que en el caso de **los conflictos familiares**, el 64,4% de las personas que acuden no inician el proceso de mediación (29 expedientes de pre-mediación), frente al 35,6% que deciden participar voluntariamente en el mismo (16 expedientes de mediación). Es decir, un número significativo de mediaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes.

Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no la mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares donde hay más de dos protagonistas del conflicto. Comparando este dato con el del año 2012, observamos que el número de solicitudes que avanzan hacia el proceso de mediación se ha incrementado en un 6%.

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En este nivel de intervención se han trabajado un total de 493 expedientes de mediación, de los 493 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.010 personas que han acudido al espacio de la mediación con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación, en estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.614 intervenciones.

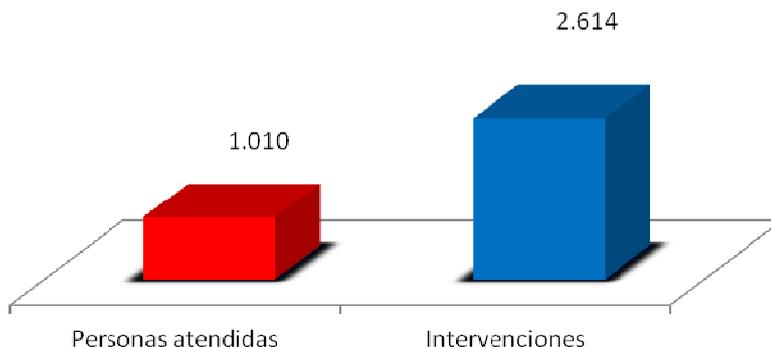


RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	493
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.010
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.614
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	432
	ACUERDOS	340
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	258
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	39
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	25
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	13
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA 	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	83
	INVIABLE	9
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	61

EXPEDIENTES de MEDIACIÓN

Conflictos derivados de la ruptura de pareja: **493**

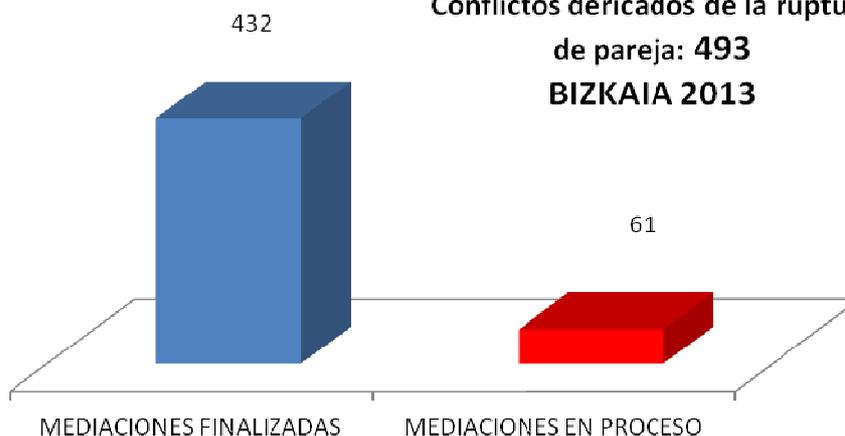
BIZKAIA 2013



A lo largo del año 2013 se han finalizado un total de 432 mediaciones quedando 61 mediaciones con el proceso abierto que será finalizado en el año 2014.

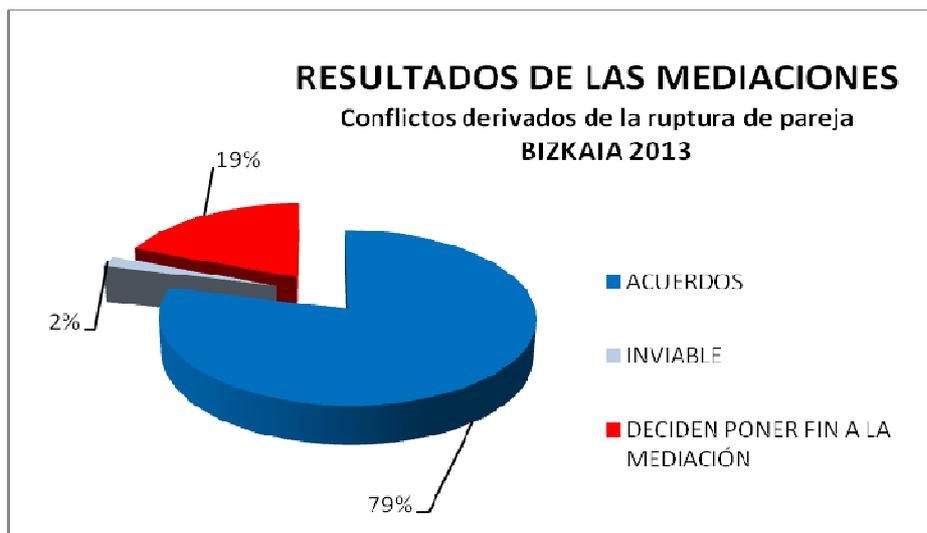
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Conflictos derivados de la ruptura
de pareja: **493**
BIZKAIA 2013

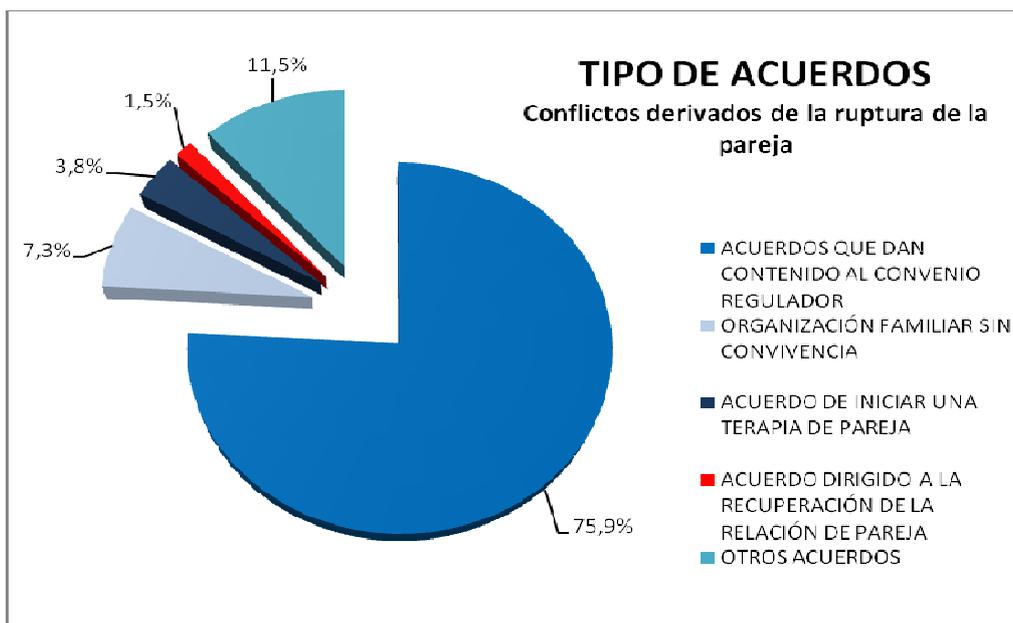


En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 79% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 2% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 19% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

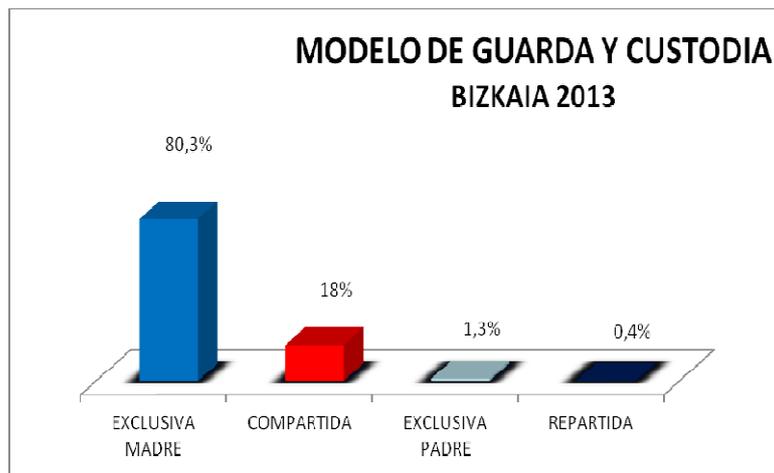


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 75,9% han llegado a acuerdos que darán contenido a su convenio regulador, el 3,8% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 1,5% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 11,5% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 7,3% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados.



La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 4 sesiones.

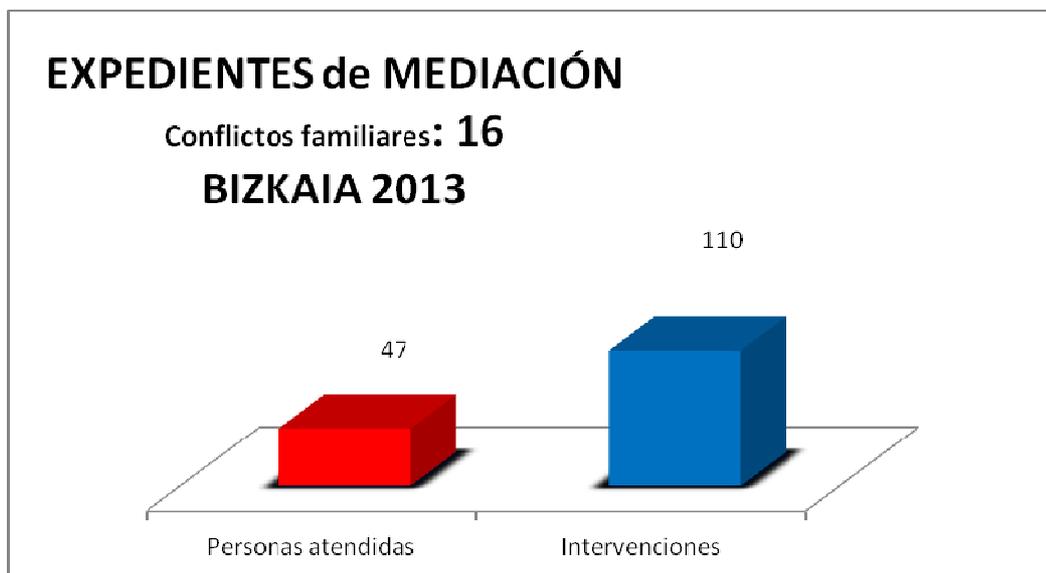
Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 80,3% de los casos que las hijas e hijos vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), un 18% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 1,3% han acordado que los hijos e hijas vivan en el domicilio con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna) y el 0,4% han acordado un modelo de guarda y custodia repartida.



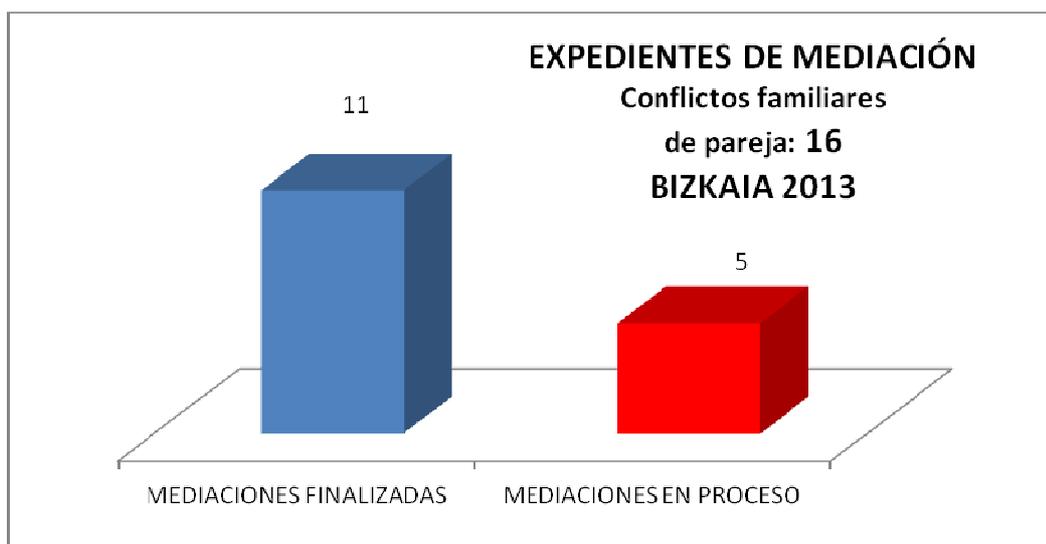
LOS CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	16
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	47
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	110
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	7
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	11
	ACUERDOS	8
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, han supuesto un trabajo directo con 47 personas pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 110 intervenciones.

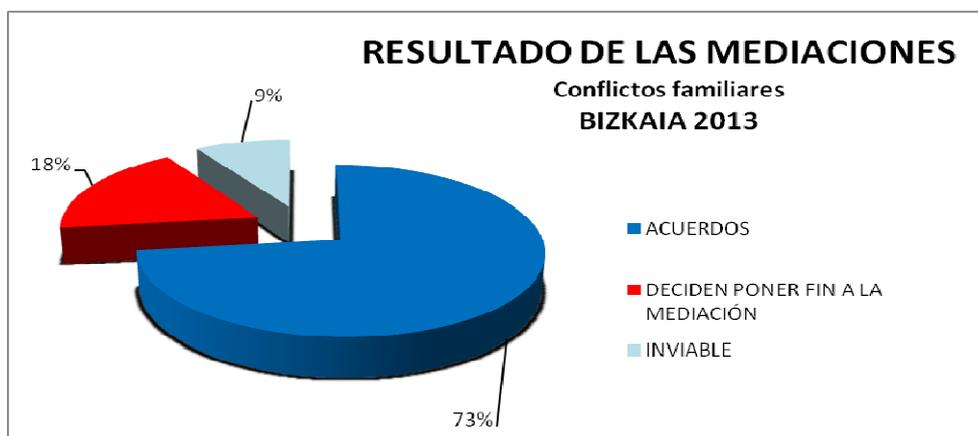


De los 16 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 11 y en el inicio del año 2014 continúan abiertos 5 expedientes.



En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 73% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo, en el 18% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y en el 9% de los casos el equipo de mediación, tras el estudio del caso en las reuniones de trabajo, ha considerado inviable la mediación.

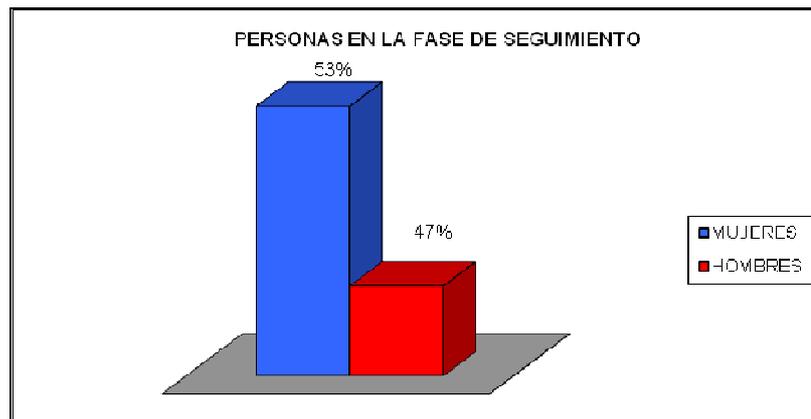
Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 7 sesiones. Este dato refleja que estos procesos que han finalizado con acuerdo son más extensos en cuanto al número de sesiones y a la dedicación del equipo de mediación al requerir trabajar en sesiones conjuntas de comediación.



4.1.D. FASE DE SEGUIMIENTO

En la fase de seguimiento realizada nivel se ha atendido a 553 personas que han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja.

De las 514 personas atendidas en procesos de ruptura de pareja, de las cuales 292 son mujeres y 261 son hombres, por lo tanto, un 53% son mujeres y un 47% hombres.



De los 404 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 311 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 70 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.



EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA

404

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos311

Seguimientos sin respuesta.....23

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Seguimientos de años anteriores al 2012.....48

Seguimientos del año a 2012.....20

Seguimientos del año a 2013.....02

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de personas 553
- N° de hombre 261
- N° de mujeres 292

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones 505

RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial30%
- Acuerdo privado60%
- Recuperación de la relación3,5%
- Procedimiento judicial contencioso2,5%
- Organización Familiar sin Convivencia.....4%

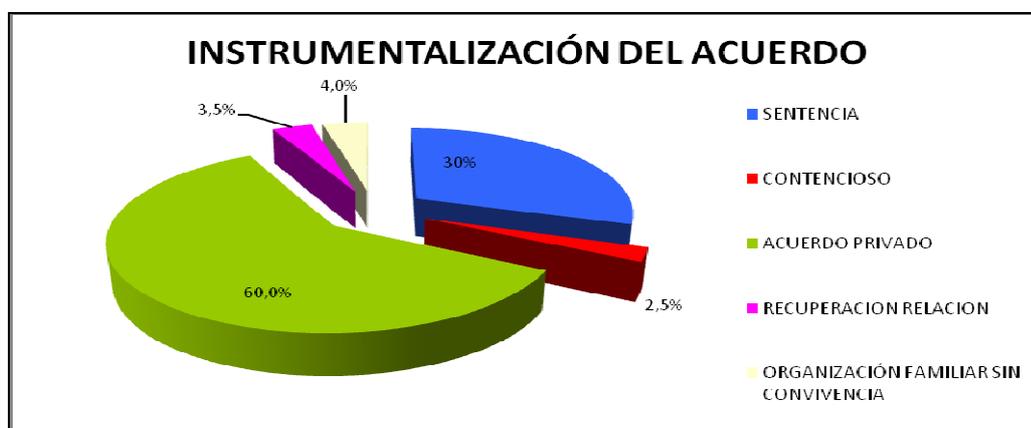
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se respetan los acuerdos88%
- No se respetan los acuerdos8.5%
- Recuperación de la relación de pareja.....3,5%

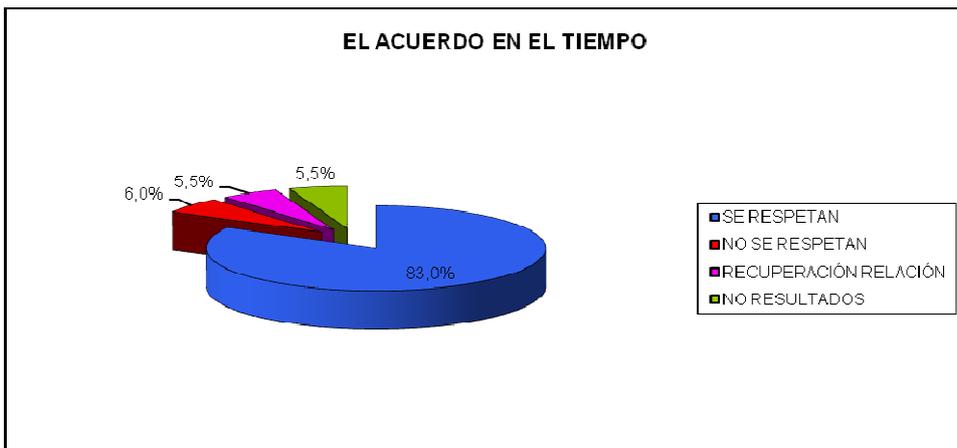
En los 404 expedientes de seguimiento realizados, a iniciativa del equipo de mediación y a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, han sido atendidas 553 personas en 505 sesiones.

La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar, se transforma en los siguientes datos:

El 30% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 60% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados, el 3,5% de los expedientes de parejas han recuperado su relación, el 2,5% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial, en un 4% de los casos no se han tramitado los acuerdos por tratarse de una organización familiar de una pareja que por diversas circunstancias en la actualidad no conviven juntos.



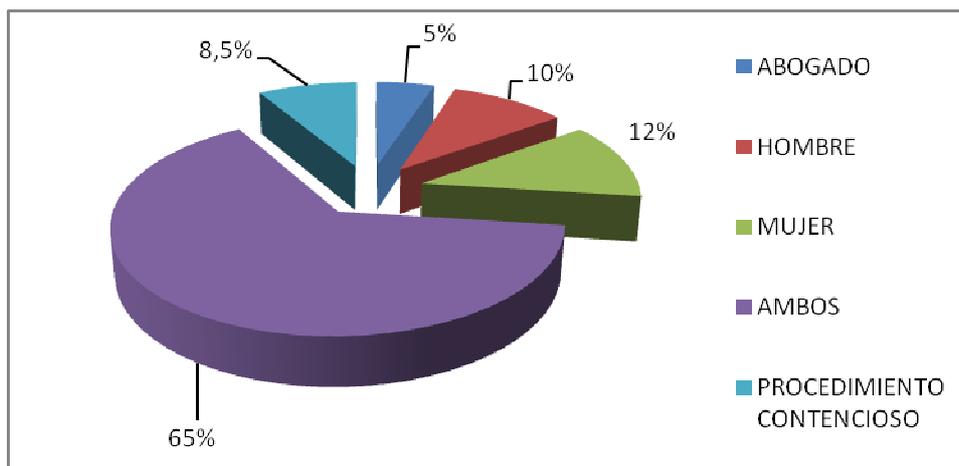
En relación al mantenimiento y el respeto de los acuerdos adoptados por las personas participantes en las mediaciones finalizadas y consultadas en el seguimiento efectuado, el 88% cumplen los acuerdos y para el 3,5% de las personas usuarias, no es necesario el mantenimiento de los acuerdos adoptados en la mediación, dado que han recuperado la relación de pareja y mantienen la convivencia; el 8.5% restante no los están respetando por diferentes circunstancias.



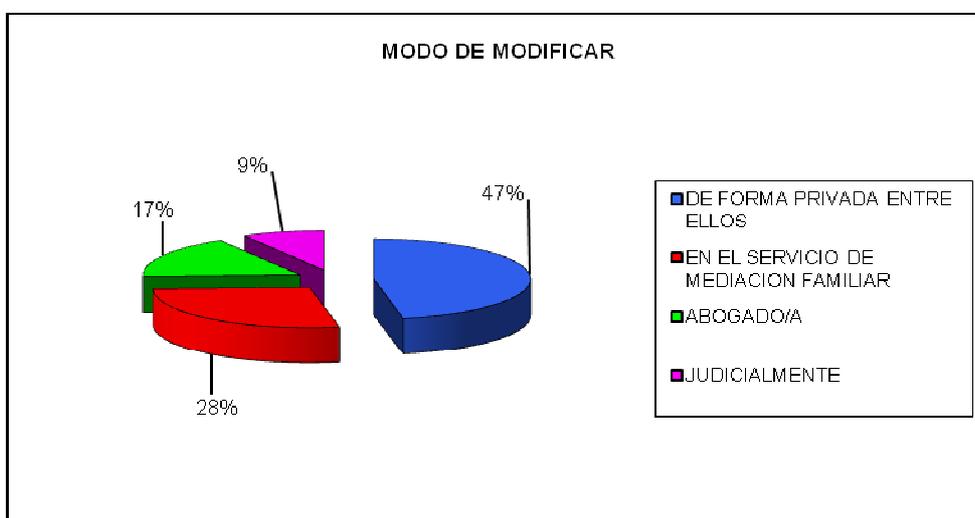
Del 88% de las parejas que respetan los acuerdos, un 22% han realizado algún tipo de modificación en dichos acuerdos y los están cumpliendo, y en el 78% de los casos no se ha hecho ninguna modificación en relación a los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar.



Las propuestas de modificación de los acuerdos, se han efectuado en 12% por parte del mujer, en un 10% por los hombres, en un 64,5% a propuesta de ambos, en un 5% de los casos la propuesta la ha realizado el abogado/a y en un 8.5% de los casos, la modificación se ha realizado a través de un juicio contencioso, por lo que las propuestas de modificación de los acuerdos alcanzados, han recaído sobre el juez.



En cuanto a las cambios realizados, el 47% han negociado estas modificaciones de forma privada entre ambos, cuando han visto la necesidad de adaptar los cambios, un 27.5% de ellos han acudido al Servicio de Mediación Familiar para tratar algún desacuerdo o adaptar el acuerdo a nuevas circunstancias, un 17% de ellos han realizado cambios a través de un abogado/abogada y un 8.5% de las personas han modificados los acuerdos judicialmente.



En cuanto a la utilidad de los acuerdos obtenidos en el Servicio de Mediación Familiar, observamos que:

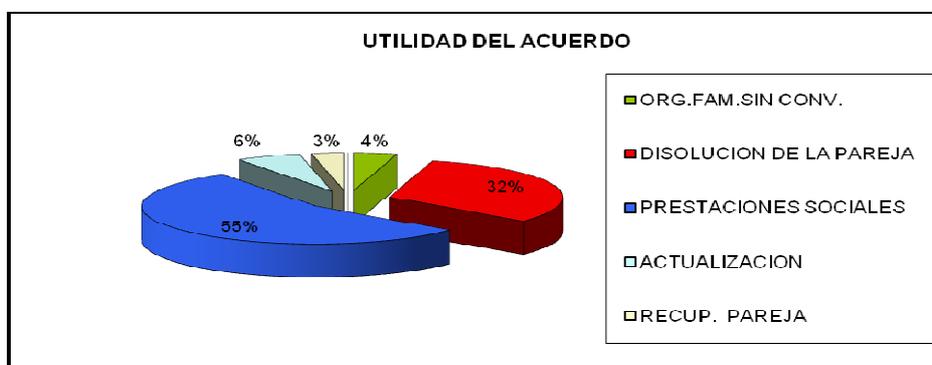
Un 3,5% han recuperado la relación de pareja tras participar en el proceso de mediación.

El 55% de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos, son familias con escasez de recursos económicos, por lo cual desde Servicios Sociales, Lanbide y Instituto Nacional de la Seguridad Social, Etxebide y Gobierno Vasco, se les orienta en el acceso a la Renta de Garantía de Ingreso, Ayuda Económica por hijo/a a cargo y/o acceso a vivienda para lo cual uno de los requisitos es la toma de acuerdos en cuanto a la organización de estas parejas con hijos/as que pueden estar o no en situación de ruptura. De este 58% de acuerdos el 20% son ratificados en el juzgado y el 80% se mantienen como Acuerdo Privado.

Un 32% de los casos que acuden al servicio de mediación familiar lo hacen con el objetivo de disolver su relación, de los cuales un 54% deciden legalizar sus acuerdos con el fin de obtener una sentencia de divorcio, separación o de pareja de hecho y un 46% deciden mantenerlos como acuerdo privado.

Un 4% de las personas que participan en el proceso de mediación alcanzan Acuerdos de convivencia que les ayudan a organizar el día a día en caso de compartir o no la convivencia.

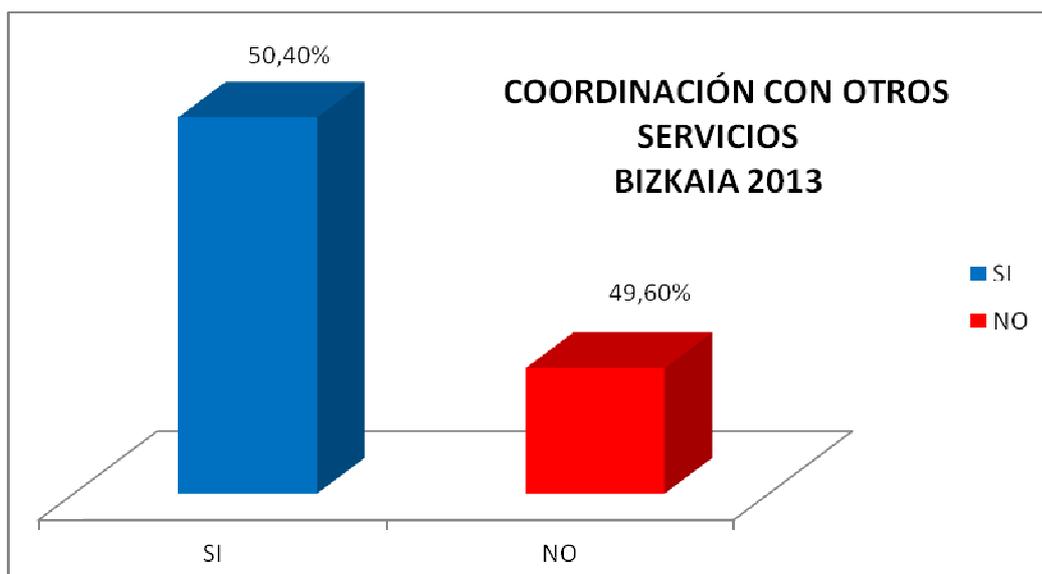
Un 6% de parejas acuden al Servicio de Mediación Familiar a actualizar acuerdos alcanzados en otro momento. En un 31% de los casos deciden ratificar estas modificaciones en el juzgado y el 69% mantienen los cambios como acuerdo privado.



4.1.E. LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde los que las familias y/o parejas están siendo informadas sobre el Servicio de Mediación y dirigidas hacia el mismo que se ha ido ajustando a las demandas y a las necesidades detectadas en cada caso.

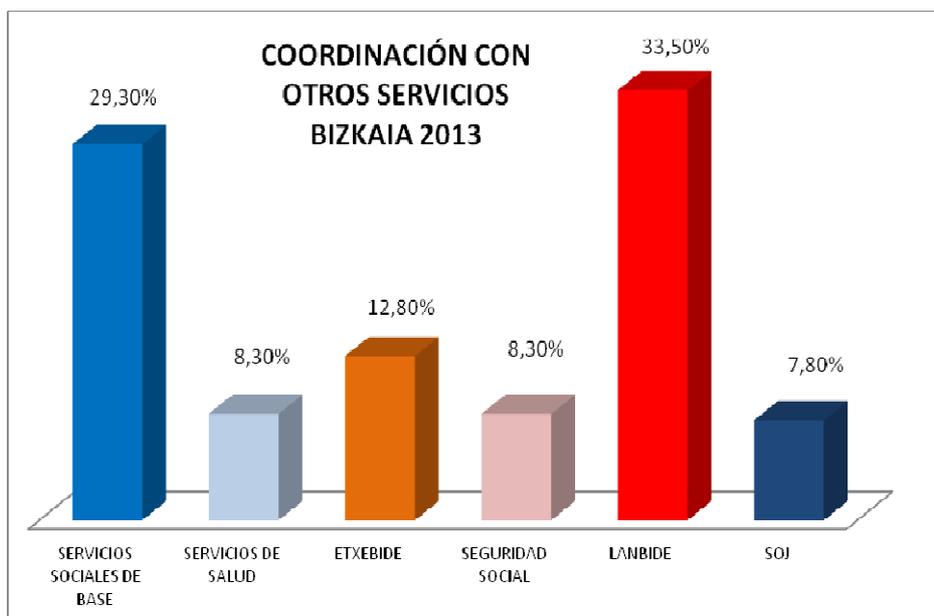
En este sentido, una vez finalizado el proceso de mediación, en función de cómo se haya producido el acercamiento al Servicio de Mediación, las familias y/o parejas, el 50,4%, vuelven de nuevo al origen de procedencia con los acuerdos que han tomado en el proceso de mediación y en un 49,6% de los casos no se lleva a cabo este tipo de coordinación.



Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo coordinado, en el 29,3% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. Se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo.

En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los servicios sociales de base.

En un 8,3% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, como resultado del acuerdo de mediación, en la mayoría de los casos. En el 12,8% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y en el 8,3% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social. A lo largo de este año se ha iniciado una coordinación con Lanbide, por una parte para que conozcan las características del servicio para poder hacer derivaciones y por otra en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación, esto ha supuesto un 33,5% de los casos. Otro 7,8% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica del Juzgado para informarse sobre la posibilidad de justicia gratuita en la tramitación del acuerdo de mediación.



4.2. INTERVENCIÓN INDIRECTA

Esta intervención hace referencia a todas aquellas actuaciones que se han realizado durante este año, no identificadas como atención directa en mediación familiar. En este sentido desde el servicio se han venido desarrollando funciones de difusión de la mediación familiar, coordinación con otros servicios y formación, así como de asistencia a la Dirección de Política Familiar y Comunitaria en materia de mediación familiar, respetando las funciones que en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar se atribuyen a los servicios y programas públicos de mediación familiar.

4.2.A. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo está dirigido hacia su propia organización interna así como, la revisión y mejora del material técnico propio del trabajo a realizar dentro del Servicio de Mediación, tanto el referido a la coordinación con otros Servicios como a la participación en actividades dirigidas a difundir la mediación.

De manera permanente se llevan a cabo revisiones del material técnico de trabajo, así como de la elaboración de protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del Servicio. Durante el año 2013 se han mantenido reuniones de coordinación con el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y de Araba con el objetivo de realizar el diseño de estos materiales que se comparten, así como para reflexionar sobre la práctica de la mediación en los tres servicios, redundando en una mejora de la praxis y de la atención a la ciudadanía vasca desde un mismo modelo de mediación. Asimismo, cada año tras la elaboración de la memoria y como consecuencia de la reflexión anual del trabajo realizado, se procede a un análisis de los datos recogidos de los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos, con el objeto de ir mejorando la base de datos.

Se evalúan las intervenciones realizadas y la coordinación con las distintas entidades derivantes con el objeto de ir mejorando la intervención desde una atención integral a las familias.

Por otra parte, se realizan reuniones de trabajo semanales en las que se supervisan los casos y se organiza la agenda, con la finalidad de planificar la intervención desde que se recibe la demanda hasta la conclusión del mismo.

Otro de los objetivos del trabajo interno es el de realizar una evaluación del servicio a través de un análisis de necesidades y mediante la fase de evaluación que realizamos a las personas usuarias del servicio (desarrollado en el punto 5) que nos ayuda a ir mejorando la calidad del mismo.

En este año, se han realizado un total 143 reuniones del equipo con el objetivo de reflexionar sobre casos específicos que requerían una especial atención, y sobre su abordaje concreto, o para poner en común cuestiones o situaciones que se están atendiendo en cada momento concreto, así como la evaluación del servicio.

4.2.B. RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

El trabajo de relación y coordinación hace referencia fundamentalmente a la labor realizada con diversas entidades públicas y privadas respecto a la información que ofrecemos a los equipos profesionales vinculados al campo de la ayuda personal y social sobre los principios de la mediación, las características, funciones, personas destinatarias y objetivos del servicio. Esta tarea tiene una doble finalidad, por un lado que dichas entidades deriven a personas y familias que presentan conflictos y por otro llevar a cabo un trabajo coordinado desde las distintas áreas de intervención.

En este sentido, destacada importancia que merecen los servicios sociales municipales de atención primaria y servicios sociales especializados de las Diputaciones Forales. Asimismo, mencionaríamos los Centros de Salud, sobre todo Centros de Salud Mental, Hospitales, equipo psicosocial y otros equipos de mediación.

Por otro lado los Colegios Profesionales de Abogados/as, Psicólogos/as y Trabajadores/as Sociales, así como Asociaciones y Organizaciones no Gubernamentales de diversa índole con quien se ha tenido relación profesional, y que por ello, han contribuido también en gran medida al buen funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar.

RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

ÁMBITO JURÍDICO

- S.A.V. Bilbao
- Juzgado de Primera Instancia de Durango
- Juzgado de Familia de Bilbao y de Barakaldo
- Equipo psicosocial de los juzgados
- Secretaria del Juzgado de Familia de Barakaldo
- Secretaria del Juzgado de Familia de Bilbao
- Servicio Jurídico de Emakunde

ÁMBITO SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Uribarri)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Basurto)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Txurdinaga/Otxarkoaga)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Irala)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Zorroza)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB San Francisco)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Santutxu)
- Área de Bienestar Social de Bilbao (SSB Deusto)
- Área de Igualdad del Ayuntamiento de Bilbao



- Área de Bienestar Social de Etxebarri
- Área de Bienestar Social de Basauri
- Área de Bienestar Social de Durango
- Área de Bienestar Social de Erandio
- Área de Bienestar Social de Abanto y Zierbena
- Área de Bienestar Social de las Encartaciones
- Área de Bienestar Social de Leioa
- Área de Bienestar Social de Maruri-Jatabe
- Área de Bienestar Social de Getxo
- Área de Bienestar Social de Santurtzi
- Área de Bienestar Social de Barakaldo
- Área de Bienestar Social de Ermua
- Área de Bienestar Social de Bermeo
- Área de Bienestar Social de Portugalete
- Área de Bienestar Social de Balmaseda
- Área de Bienestar Social de Ortuella
- Área de Bienestar Social de Sestao
- Área de Bienestar Social de Trapaga
- Área de Bienestar Social de Lekeitio
- Área de Bienestar Social de Gernika
- Área de Bienestar Social de Sopelana
- Área de Bienestar Social de Vitoria-Gasteiz (Araba)
- Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Basauri
- Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Bilbao
- Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Santurtzi
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Bilbao (Santutxu)
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Bilbao (Rekalde)
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Bilbao (Irala)
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Getxo
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Etxebarri
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Ermua
- Equipo de Intervención Socio-Educativa de Bilbao (Casco Viejo)
- Emergencias Sociales de Bilbao
- Atención Psicológica del Servicio Social de Base de Basauri
- Dpto de inmigración del Ayuntamiento de Barakaldo

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

- Departamento de Atención a la Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia
- Servicio de la mujer de la Diputación Foral de Bizkaia
- Programa de Acogimiento de Diputación Foral de Bizkaia



- Atención telefónica a víctimas de violencia de género del Gobierno Vasco
- Punto de encuentro de Bilbao
- Diputación foral de Bizkaia, Departamento de Violencia
- Diputación foral de Bizkaia, Instituto Tutelar

ÁMBITO SANITARIO

- Centro de Salud Mental de Gernika.
- Centro de Salud Mental de Juan de Ajuriaguerra (Bilbao)
- Centro de Salud Mental de Novia Salcedo (Bilbao)
- Centro de Salud Mental de Zamudio
- Centro de Salud Mental de Uribe Kosta
- Centro de Salud Mental de Otxarkoaga
- Centro de Salud Mental Infantil de Ercilla (Bilbao)
- Trabajador Social del Hospital Psiquiatrico de Zamudio
- Centro de Salud Mental de Santurtzi
- Hospital de Basurto (Psiquiatría)
- Hospital de Basurto
- Ambulatorio de Bermeo
- Ambulatorio de Gernika
- Unidad de Psiquiatria Infantil de Galdakao.

ÁMBITO ASOCIATIVO

- FUNDACIÓN GIZAGUNE
- CARITAS BIZKAIA
- HOBETZEN
- INICIATIVA GITANA
- ZUTITU
- LAGUNGO
- EMAKUNDE
- MARGOTU
- SARTU
- APNABI
- ETXADI
- AFABI
- EUSKARRI
- MUGABARIK
- BITARTE
- Gabinete psicologico U52.
- Centro de Salud Mental U52.



COLEGIOS PROFESIONALES

- Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia
- Colegio Oficial de Psicólogos de Barcelona
- Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Oriental
- Colegio Oficial de Trabajadores/as Sociales de Bizkaia
- Colegio Oficial de Trabajadores/as Sociales de Alava
- Colegio Oficial de Trabajadores/as Sociales de Gipuzkoa
- Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia
- Ilustre Colegio de Abogados de Valencia
- Ilustre Colegio de Abogados de Murcia
- Ilustre Colegio de Abogados de Madrid
- Ilustre Colegio de Abogados de Coruña
- Ilustre Colegio de Abogados de Cantabria
- Ilustre Colegio de Abogados de Oviedo
- Ilustre Colegio de Abogados de Almería

POLICIA

- Comisaría Ertzaintza Balmaseda
- Comisaría Ertzaintza Sestao

OTRAS ENTIDADES

- ZUZENEAN
- ETXEBIDE
- LANBIDE
- Departamento de Prestaciones Económicas de la Seguridad Social
- AFAE
- SOS RACISMO BIZKAIA
- FUNDACIÓN ANAR
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidades públicas y privadas
- UNED
- LANTEGI BATUAK
- Colegio Sagrado Corazon de Bilbao

4.2.C. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

La difusión, sensibilización y promoción de la mediación al conjunto de los ciudadanos/as vascos/as es fundamental para el funcionamiento y mejora en la atención del Servicio de Mediación Familiar. Este trabajo tiene un doble objetivo, por una parte sensibilizar a la población respecto a la mediación como alternativa de resolución de conflictos, favoreciendo una cultura de mediación y por otra, que tanto la población en general como las instituciones, colegios profesionales, asociaciones, profesionales, etc. conozcan la existencia de este recurso y sus características, para así poder hacer uso del mismo en el momento en el que lo requieran.

En este apartado exponemos las actividades en las que ha intervenido el equipo de mediación orientadas tanto a la difusión pública enfocada básicamente a la ciudadanía vasca, a través de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y por lo tanto, con un carácter eminentemente divulgativo, como otras orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un componente destacado de intercambio de experiencias, formativo y científico, tanto a nivel autonómico, como estatal o internacional.



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Entrevista en Radio: Más que palabras, Radio Euskadi.
- Información 010

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, FOROS Y FORMACIÓN

- Máster de Resolución y alternativas de conflictos. Universidad de Barcelona IL3
- Máster de Mediación y Resolución de conflictos. Universidad de Cantabria
- Máster de Mediación Familiar en la Universidad de Murcia
- Postgrado en Mediación Familiar de la Universidad de Oviedo
- Máster en Orientación y Mediación Familiar de la Universidad Pontificia de Salamanca
- Máster de Psicología Jurídica del Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Oriental.
- Máster en Mediación. Universidad de Santiago de Compostela.
- I.E.S Tartanga de Erandio.
- Máster de mediación de la Universidad de Islas Baleares, sede Palma de Mallorca.
- Máster de Gestión de Conflictos y Mediación. Fundación Gizagune. Bilbao.
- Máster de Intervención Social de la Universidad de Deusto. Bilbao.
- Máster en Mediación familiar y Menores. Universidad de Huelva.
- Curso de Mediación Familiar. Colegio de Trabajadores/as Sociales y Asistentes Sociales de Gipuzkoa.
- Jornada sobre mediación Familiar. Ayuntamiento de Getxo
- Postgrado en gestión de conflictos. Universidad Internacional de Andalucía.
- Docencia Asignatura de Análisis y resolución de conflictos. Grado de

Psicología y Criminología, Universidad del País Vasco, UPV/EHU.

- Curso Experto en Mediación familiar. Colegio de Psicología de Bizkaia.
- Máster en gestión de Conflictos y diálogos para la convivencia. Universidad Ramón Llull. Fundación Pere Tarrés.
- Grado de Trabajo Social de la Universidad Deusto. de Máster de Mediación.
- Máster de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de Almería.
- Máster de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de La Rioja.
- Postgrado de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de León.
- Curso de Formación de Mediadores del IFES Bilbao.
- Máster de Mediación. Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (I.C.V)

4.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR

A lo largo de este año, hemos tenido la oportunidad de aportar nuestra experiencia de trabajo en mediación familiar y compartir nuestras reflexiones.

Así mismo, el servicio de mediación ha supuesto un punto de referencia para la Dirección de Política Familiar y Comunitaria a la hora de realizar consultas sobre materia de mediación.

4.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

Siendo una de las funciones de este servicio la colaboración en investigaciones, durante este año ha habido una participación directa en estudios externos mediante entrevistas que se han realizado al equipo técnico. Así mismo, en este año se ha colaborado e informado a personas interesadas en investigaciones sobre este ámbito, mediante reuniones en el servicio de mediación y a través de cuestionarios destinados a identificar el perfil profesional y características de este modelo de intervención.

5. EVALUACIÓN

Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para ambos y comprobar en que ha podido ayudarles, en caso de haberlo hecho, el paso por este servicio. La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de sus participantes y ofrecer una adecuada atención.

INDICADORES:

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

En el cuestionario realizado a las personas usuarias del servicio, se observa que el 86% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque en ocasiones refieren haber iniciado este proceso con desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacerle frente y tomar acuerdos.

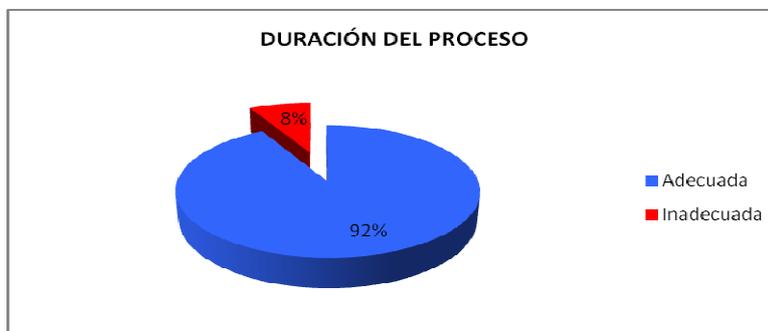
Además, comentan que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un mayor conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional. El 13% de las personas encuestadas se muestran satisfechas, aunque su proceso acabase en un pleito contencioso manifiestan satisfacción respecto a la mediación dado que se sienten escuchados e informados y el 1% insatisfechas.

En algunos casos de este último grupo, esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta. Por otro lado, hay personas que tienen ciertas reservas en cuanto al hecho de no redactar la liquidación de gananciales en este servicio.



- **DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

Respecto a la duración del proceso, el 92% de las personas atendidas opina que ha sido adecuada y el 8% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa.



• ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN.

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 99% de las personas atendidas consideran que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso y la figura del mediador se mantiene como imparcial, salvando la expectativa de trato impersonal y posible parcialidad que algunos usuarios manifiestan al final del proceso y por el contrario, un 1% considera que la atención es inadecuada por falta de imparcialidad y por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja.



• BENEFICIOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

- "EL proceso de mediación nos ha ayudado a visibilizar la adecuación respecto a nuestra organización familiar".
- "Ha facilitado la disolución de la pareja de un modo amistoso"
- "La mediación es un trampolín que facilita la obtención de diferentes prestaciones sociales".
- "La mediación facilita que el padre y la madre sean conscientes de las obligaciones, pone a cada uno en su sitio".
- "Facilita el poder alcanzar un acuerdo en una situación de difícil".
- "Un proceso de mediación permite que las personas que participan se sientan satisfechas por haber alcanzado un acuerdo ellas mismas, sin la imposición de una tercera persona".
- "Aporta sencillez al proceso de ruptura y además sale más barato"

- "Favorece que las parejas nos sentemos a hablar de los problemas".
- "Nos ha ayudado a comunicarnos de una forma adecuada y colaborar entre nosotros".
- "Facilitar el proceso de ruptura y hacer que sea más agradable".
- "Facilita la reflexión personal y emocional, minimizando el dolor"
- "Ayuda a avanzar en situaciones de bloqueo".
- "Ayuda a empatizar con la otra persona".
- "Tener en cuenta derechos y obligaciones familiares".
- "Capacita y ofrece seguridad para abordar conflictos futuros".

6.-CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE BIZKAIA

6.1.- LA INTERVENCIÓN DIRECTA

Durante el año 2013 se han atendido en el Servicio de Mediación Familiar un total de 6.279 personas que han estado relacionadas directamente con la situación de conflicto manifestada y se han trabajado con 1.154 expedientes a lo largo de 7.984 intervenciones, desde los distintos niveles de atención que se ofrece a la ciudadanía vasca desde el SMF: la atención telefónica, la mediación (exp. pre-mediación y exp. mediación) y el seguimiento.

El análisis de los casos atendidos durante el año 2013 refleja un incremento respecto al año anterior del 14% en el número total de procesos de mediación realizados y un 14,5% de las solicitudes de mediación.

Este dato manifiesta un aumento significativo no sólo en la demanda de intervención en mediación, sino en las personas que una vez que se informan sobre la mediación, inician el proceso y lo finalizan. Este hecho viene a confirmar el deseo y la necesidad que hay en la sociedad vasca de afrontar los conflictos a través del diálogo y se refleja en un aumento del número las personas que han acudido al servicio respecto al año anterior.

La mediación como vía alternativa y, en muchos casos, complementaria al sistema judicial, es un proceso adecuado para los conflictos familiares. Si bien en los casos de separación y/o divorcio la mediación es complementaria, a priori o a posteriori, a la intervención de la Administración de Justicia, para aquellos conflictos surgidos en las relaciones intra-familiares, la mediación se utiliza como alternativa y, en ciertos aspectos, como única vía al abordar las controversias en las relaciones familiares.

6.1.- La atención telefónica es el primer nivel de atención que, generalmente, se ofrece desde el SMF ya que la mayoría de las personas usuarias del SMF, establecen la primera toma de contacto con el SMF por medio de la llamada telefónica. En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se las cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

Por otro lado, son numerosas las personas profesionales de los servicios sociales, del ámbito de la salud, educativo y judicial que contactan telefónicamente con el SMF. En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas por ellas.

A lo largo de este año en el trabajo que se ha realizado desde este nivel han sido atendidas un total de 4.320 personas. Este dato, viene a confirmar el interés creciente de la ciudadanía vasca por la mediación.

6.2.- Durante este año han trabajado un total de 745 expedientes, de los que 236 son expedientes de pre-mediación y 509 son expedientes de mediación.

Este dato refleja que el 68,6% de las personas que se informan sobre la mediación participan posteriormente en el proceso de mediación y un 31,4% deciden no iniciar la mediación o posponerla para otro momento. El análisis de las solicitudes de mediación que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación refleja que en el 75% de los casos ha venido una persona o una de las partes del conflicto a solicitar información y en el 25% han acudido ambas partes.

Estos datos nos hacen reflexionar, por un lado, sobre la importancia que tiene la información sobre lo que les ofrece el espacio de mediación, en cuanto que facilita la participación y, por otro lado, sobre la dificultad de la voluntariedad respecto a esa participación.

En este sentido, hemos apreciado diferencias significativas en función del tipo de conflicto, así en los conflictos familiares en la mayoría de las demandas que no han iniciado el proceso de mediación ha sido únicamente una de las partes del conflicto quien se ha acercado al SMF (86,2% de los casos), mientras que en los conflictos derivados de la ruptura de pareja en un 64% de los casos ha acudido una persona y en el 36% han acudido ambas. Asimismo, cabe mencionar que en los casos en los que han acudido todas las partes implicadas en el conflicto familiar a solicitar la mediación sin iniciarse el proceso, el porcentaje de hombres (58,3%) ha sido superior al de mujeres (41,7%).

Por lo general, respecto a las personas que se acercan a solicitar información, aunque sigue siendo la mujer quien se acerca en primer lugar al SMF (61,5%), este año hemos observado un incremento en el número de hombres que se han acercado al servicio de mediación para solicitar información y mostrar interés en la mediación (38,5%).

6.2.1. En lo que respecta a los expedientes de pre-mediación hacen referencia a la atención, previa al proceso de mediación, que se ofrece a las personas que acuden al SMF y que no inician posteriormente el proceso. Durante este año se han trabajado 236 expedientes que han supuesto un total de 435 intervenciones de trabajo directo con 342 personas.

En este nivel de atención, tras la recogida de la demanda y de información respecto a las personas y a las características de la situación planteada, se ofrece información sobre la mediación.

Cuando el proceso no se inicia, desde el Servicio se le ofrece información sobre aspectos jurídicos, sobre los recursos sociales existentes y orientación psicológica, dentro del contexto de la mediación y referencias de entidades o programas públicos.

Se confirma el hecho de que las personas siguen mostrando interés por la mediación y acuden al SMF a informarse, aunque posteriormente no inicien el proceso en ese momento.

En cuanto a la tipología de conflictos, el 87,7% de los casos han estado relacionadas con familias en las que la pareja se encuentra inmersa en un proceso de ruptura, en la mayoría de los casos no se había iniciado el procedimiento judicial y en algunos éste había concluido. El 12,3% han supuesto conflictos familiares intergeneracionales, entre abuelos y abuelas, hijas e hijos, nietos y nietas, personas dependientes, herencias, etc.

6.2.2.- Los 509 expedientes de **mediación** generados por las personas que concluida la fase de pre-mediación acuerdan iniciar el proceso de mediación en sus diferentes fases, se han ido desarrollando a lo largo de 2.724 intervenciones y han sido atendidas un total de 1.057 personas.

El 96,8% de las familias se encontraban en diferentes momentos de una situación de ruptura de la pareja, tal y como hemos reflejado anteriormente. Acuden fundamentalmente para llegar a acuerdos respecto a la nueva organización familiar en unos casos, en otros, manifiestan una problemática en la relación con las hijas y/o los hijos tras la separación, tanto con el progenitor que tiene la custodia como con quien no la tiene, así como cuestiones económicas respecto a la contribución a los gastos generados por hijas e hijos. Han acudido parejas que tienen hijas e hijos con una minusvalía y han decidido romper su relación, para llegar a acuerdos respecto a cómo seguir cooperando en la atención a las necesidades, aún más específicas, de sus hijas e hijos.

El 3,2% de los conflictos están relacionados con conflictos familiares entre hijos e hijas (adolescentes y/o personas adultas) y padres/madres, entre hermanos y hermanas (adolescentes y/o personas adultas), entre abuelas y abuelos con sus hijas, hijos, nueras o yernos, respecto a la relación con sus nietas y nietos, familias en las que hay una persona dependiente y herencias.

En cuanto a las mediaciones finalizadas en conflictos de ruptura de pareja, el 79% de las familias y/o parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas, en el 2 % de los casos se ha interrumpido la mediación al reconsiderarse ésta inviable y en el 19% las partes han decidido paralizar el proceso.

Aquellas mediaciones que tienen que ver con conflictos familiares, el 73% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto a la situación que estaban viviendo y el 18% han reconsiderado la solicitud de mediación y han decidido finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes. En el 9% de los casos el equipo de mediación, tras el estudio del caso en las reuniones de trabajo, ha considerado inviable la mediación.

6.2.- PERSPECTIVA DE GÉNERO

Un análisis desde la perspectiva de género en 2013, permite reseñar algunas diferencias en las variables analizadas en Bizkaia relativas al nivel de estudios, situación laboral y nivel económico fundamentalmente.

En este sentido, cabe reseñar el dato de haberse alcanzado por ejemplo, una puntuación ligeramente más elevada en mujeres con estudios superiores que la obtenida en los varones (5,4 puntos en Pareja y 6,5 puntos en Familia).

El nivel económico de ambos, refleja una mayor adscripción a niveles bajos por parte de las mujeres en Pareja (2,8 puntos por encima), y una mayor pertenencia a niveles medios, medio-altos y altos en los hombres, también en pareja.

En la variable "situación laboral", obtienen las mujeres peores resultados en desempleo (2,1 puntos superiores en Familia y 0,9% Superiores en hombres en Pareja). Y además la categoría "ama de casa", auto asignada, ha puntuado en femenino en este año 2013 con un 0% de hombres en Familia y un exiguo 0,1% de hombres en Pareja..

Cabe señalar otras dos diferencias más relevantes numéricamente:

1.- Respecto a las situaciones atendidas en pareja, quien solicitó en 2013 la mediación fueron las mujeres con un 69,9 % de los casos. Los hombres en un 21,4 % fueron quienes tomaron la iniciativa de demandar la intervención del SMFB, y ambos conjuntamente, en un 8,7 % de las ocasiones.

2.- Respecto a quién solicita la separación o el divorcio en Pareja, las mujeres triplican a los hombres alcanzando unas y otros el 20,2% y 6,9% respectivamente.

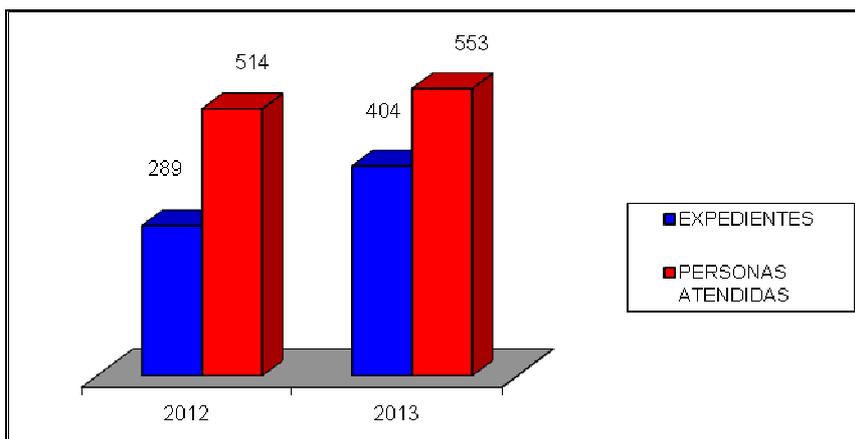
3.- En los casos de familia no relacionados con ruptura se dio una participación de mujeres y hombres algo desigual : 52,1 % y 47,8 % respectivamente .Este dato, ha mostrado sólo un ejercicio, en concreto el año 2012 con mayor participación de los hombres en procesos mediacionales en familia no relacionados con ruptura.

Muchos servicios públicos de índole, jurídica, sanitaria, asistencial, educativa, etc presentan en sus datos de personas usuarias una mayor presencia femenina.

Esta situación tendrá sin duda relación con variables culturales, sociales y educativas, de roles asignados y asumidos, pero lo que es incuestionable es la capital importancia que presenta en un servicio público , en este caso de mediación familiar, la existencia de profesionales de ambos sexos, lo que redundará también en garantizar la equidad y la percepción de la misma en los usuarios y usuarias.

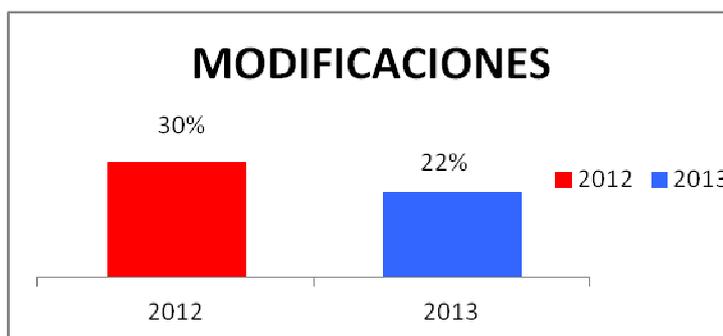
6.3.- FASE SEGUIMIENTO

En el año 2013 se realiza la **fase de seguimiento** a 553 personas de los 404 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja. Como se puede observar en el siguiente gráfico existe un aumento considerable de expedientes pero a la vez observamos que el volumen de personas atendidas no aumenta en la misma proporción. Esto destaca la dificultad que encontramos para poder realizar la fase de seguimiento a ambas partes de la pareja.

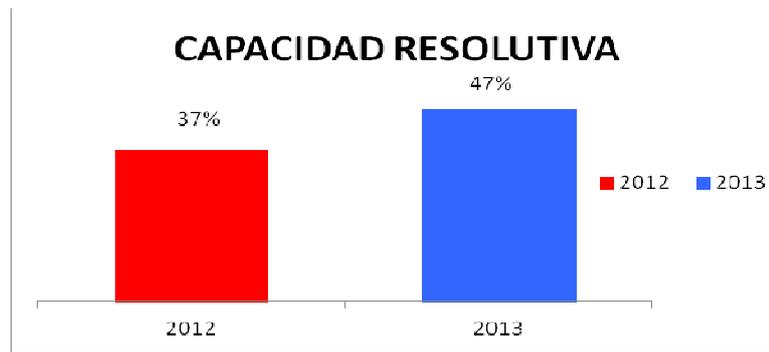


Queda patente la confianza que las personas que participan en un proceso de mediación tienen en esta alternativa de resolución de conflictos, debido a que ha aumentado el número de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar.

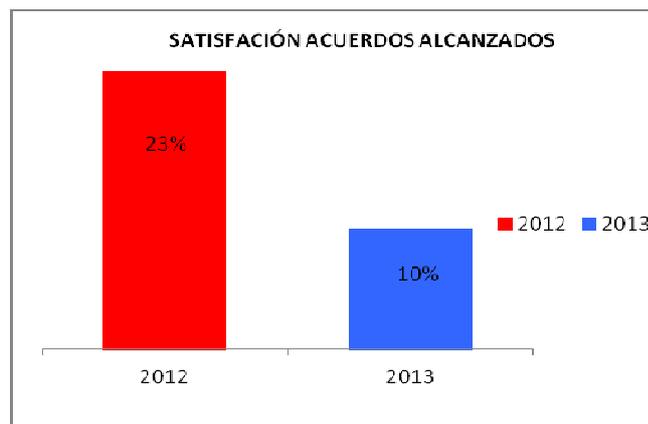
De los datos obtenidos podemos resaltar la disminución de un 8% de parejas que modifican los acuerdos alcanzados. Podemos encontrar la causa en que las parejas han trabajado acuerdos acordes con la realidad presente pero teniendo en cuenta los diferentes modos organizativos que pueden encontrarse en un futuro, teniendo en cuenta sus características familiares.



De las parejas que deciden modificar los acuerdos destacaremos que aumentan los casos en los que estas modificaciones se realizan entre ellos/as, por lo que concluimos que el proceso de mediación les facilitado habilidades y herramientas que les permitan abordar estos cambios sin recurrir a terceras personas.



En cuanto a la satisfacción de los acuerdos alcanzados, en 2012 obteníamos que el 23% de las propuestas de modificación realizadas por parte de los hombres, mientras que en 2013 esta cifra disminuye al 10%. Podemos deducir con ello que los hombres han trabajado activamente en la generación de diferentes hipótesis de su realidad para poder contemplar futuras modificaciones.



Observamos que aumenta en el número de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos orientados al acceso a la Renta de Garantía de Ingreso, Ayuda Económica por hijo/a a cargo y/o a vivienda, derivadas de Servicios Sociales, Lanbide y Instituto Nacional de la Seguridad Social, Etxebide y/o Gobierno Vasco.



6.4.- EVALUACIÓN

En la fase de evaluación, hemos tenido en cuenta los siguientes indicadores, de los cuales, obtenemos información sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar y el equipo de profesionales.

INDICADORES:

- **Satisfacción con el proceso de mediación.**

Las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, debido a que se encuentran con un espacio neutral, imparcial y confidencial en el que poder expresar sus emociones y sintiéndose legitimadas. Siendo un porcentaje muy pequeño, de personas que no están satisfechas, entendiéndose que pueda existir una confusión en la finalidad de un proceso de mediación.

- **Duración del proceso de mediación.**

Existe un alto porcentaje de satisfacción con la duración del proceso de mediación, aunque algunas personas, consideran que el proceso es largo, por su coste emocional.

- **Atención recibida por el equipo de mediación.**

Un 99% de las personas que participan en el proceso de mediación están satisfechas con la actuación del equipo profesional, destacando la transparencia, imparcialidad y neutralidad de los profesionales.

Por un lado, cabe destacar la confianza depositada en un proceso de mediación como vía alternativa de resolución de conflictos. Las personas refieren sentirse escuchadas, comprendidas e informadas en una situación en la que se sienten totalmente perdidas.

Por otro lado, destacar la importancia de concienciar al padre y a la madre de sus responsabilidades y capacitarlos para poder gestionar la toma de decisiones en una fase de reorganización familiar.

Las personas describen el Servicio de mediación Familiar como un espacio facilitador de un proceso difícil de afrontar y con un coste cero.

Por último, reseñar la confianza demostrada en la profesionalidad del equipo de mediación.



MEMORIA ANUAL 2013



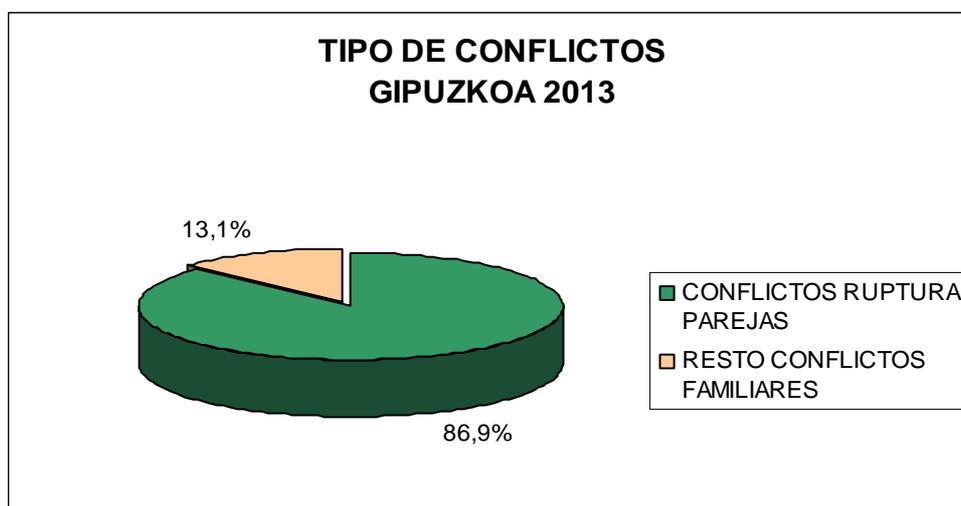
GIPUZKOA

2013ko TXOSTENA

1.- TIPOS DE CONFLICTOS

En el Servicio Público de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, se interviene en dos ámbitos diferenciados:

- Los **conflictos derivados de ruptura de pareja** que, durante el año 2013, supusieron el 86,9% de los casos atendidos.
- El **resto de conflictos familiares** que constituyen el 13,1% del total de casos.



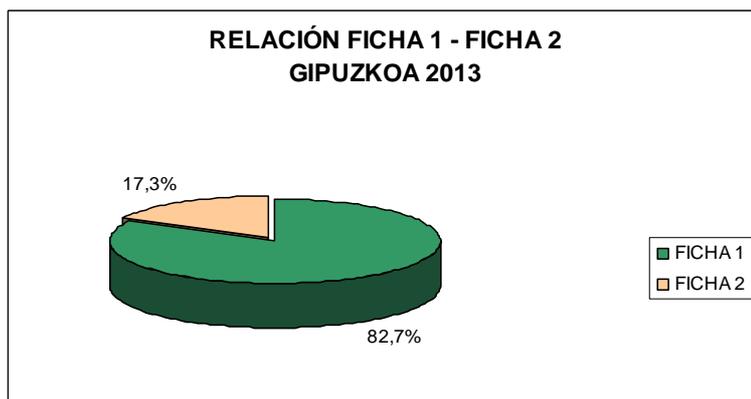
1.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

Nos referimos a aquellos conflictos originados entre personas casadas, parejas de hecho, registradas o no, y unidades convivenciales, que han participado en un proceso de mediación familiar en el Servicio de Gipuzkoa, durante el año 2013.

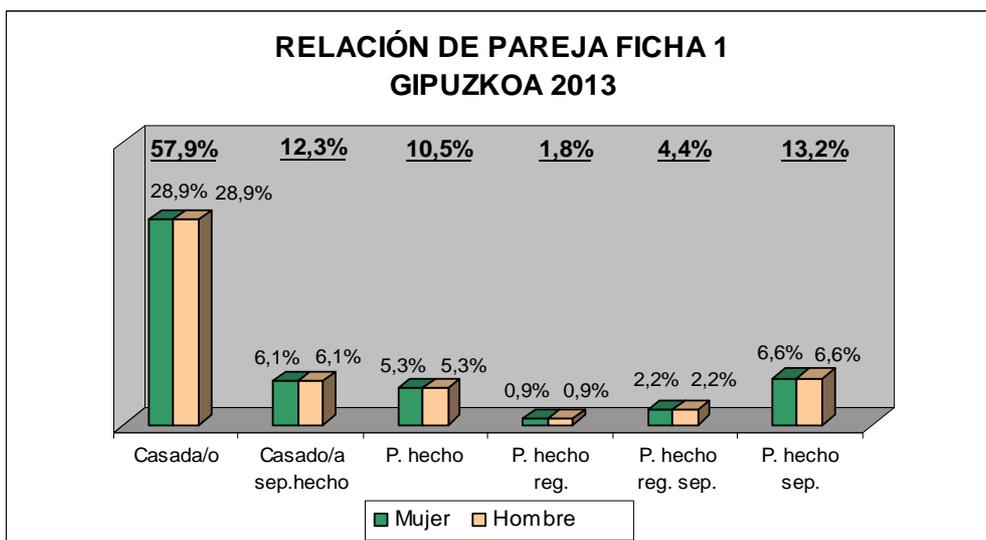
También se incluyen en este apartado aquellas madres y padres que, sin haber constituido nunca una unidad de convivencia, acuden al Servicio de Mediación para regular las relaciones con hijos o hijas, que tienen en común.

Bajo el epígrafe “**relación de pareja**” se recogen los resultados de las situaciones de las personas usuarias reflejadas en la ficha 1, es decir, los datos de aquellas parejas que vienen antes o durante la separación, y las situaciones reflejadas en la ficha 2, correspondientes a parejas que están ya separadas o divorciadas cuando llegan al SMF.

Tal y como muestra el siguiente gráfico, predominan los casos reflejados en la ficha 1, que se refieren a parejas que aún conviven o que están iniciando su proceso de separación o divorcio, suponiendo el 82,7% de los casos atendidos. El 17,3% restante, son casos representados en la ficha 2.



1.1.1.- RELACIÓN DE PAREJA FICHA 1.



El gráfico muestra que el 57,9 % de las parejas que acudieron al SMFG eran matrimonios que aún convivían, mientras que las parejas casadas que al acercarse al SMF ya estaban separadas de hecho, representaban un 12,3 %

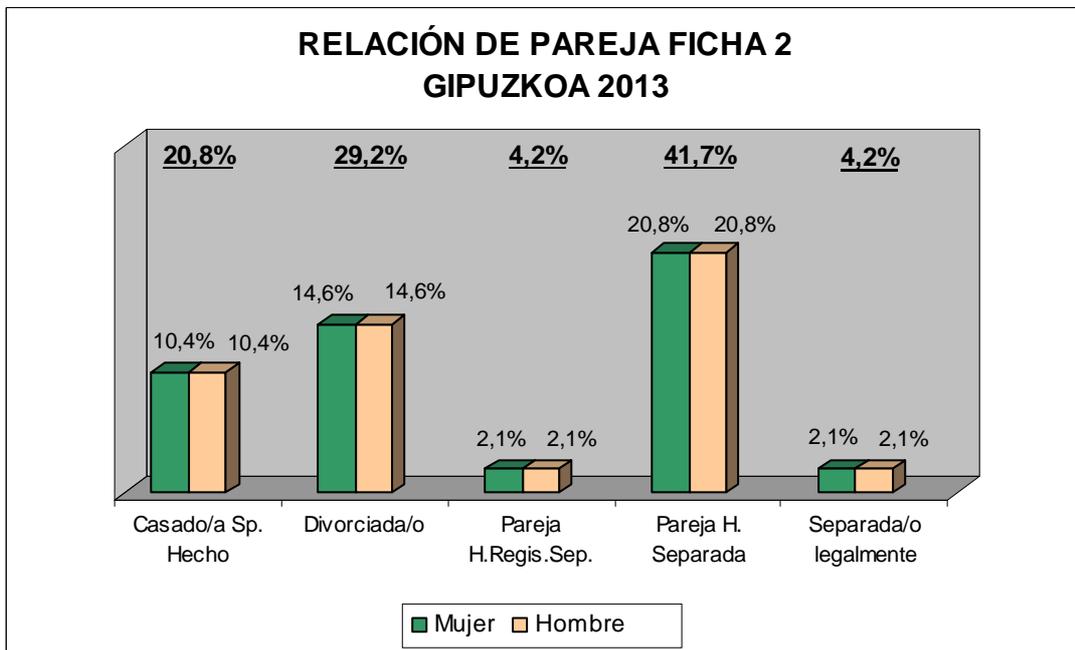
En relación a las parejas de hecho, el 13,2% corresponde a aquellas que al llegar al SMFG no conviven, mientras que las parejas de hecho que constituyen todavía una unidad de convivencia cuando inician el proceso de mediación representan un 10,5% del total. Las parejas de hecho registradas que no conviven han supuesto el 4,4 % de los casos atendidos, mientras que las parejas de hecho registradas y que continúan conviviendo cuando demandan la mediación representan un 1,8%.

A modo de conclusión, podemos decir que dentro de los casos de la ficha 1, predominan las personas casadas con un 70,3% del total de los casos atendidos.

El resto se refiere a parejas de hecho, donde el porcentaje más alto lo obtienen las parejas de hecho que ya no conviven cuando se acercan al SMFG, con un 13,2%; seguido de las parejas de hecho que conviven, representando el 10,5%. El 5,8% de los casos recogidos en la ficha 1 se refiere a las parejas de hecho registradas, de las cuales un 4% están ya separadas cuando inician el proceso de mediación y el 1,8% restante, a las parejas de hecho registradas que aún conviven.

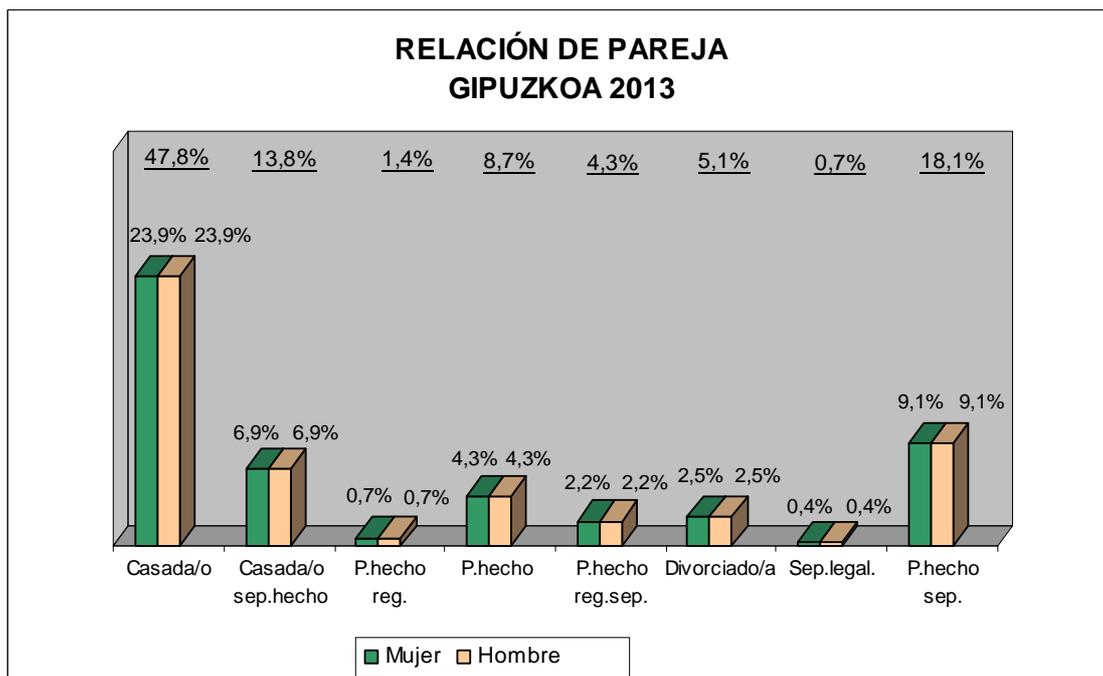
1.1.2.- RELACIÓN DE PAREJA FICHA 2.

Las parejas de hecho separadas representaron el 41,7% de los casos atendidos. El segundo porcentaje más elevado lo obtuvieron las parejas que ya estaban divorciadas cuando iniciaron el proceso de mediación con un 29,2% del total. Las parejas casadas separadas de hecho representan el 20,8%, mientras que las parejas de hecho registradas separadas y las separadas legalmente constituyen un 4,2%, respectivamente.



1.1.3.- RELACIÓN DE PAREJA FICHA 1 Y FICHA 2:

El siguiente gráfico representa la situación de todas las parejas cuando inician la mediación, es decir, la suma total de las personas de la ficha 1 y de la ficha 2.



El 47,8% de los casos derivados de una ruptura de pareja, se refiere a parejas que están casadas cuando inician el proceso de mediación, seguido de las parejas de hecho que ya no conviven, representando el 18,1% del total.

Respecto al año anterior, se ha producido un leve incremento de las parejas casadas separadas de hecho, que durante el año 2013 ha supuesto casi un 14% de los casos.

Asimismo, predominan las parejas que conviven en relación a las parejas de hecho que están registradas; las primeras suponen un 8,7% del total y las segundas un 1,4%. Las parejas de hecho registradas que cuando acuden al SMFG ya no conviven constituyen un 4,3%.

Desciende, también, el porcentaje de personas divorciadas que durante el 2013 suponen el 5,1% de los casos y se incrementa, en un 0,7%, el de parejas separadas legalmente.

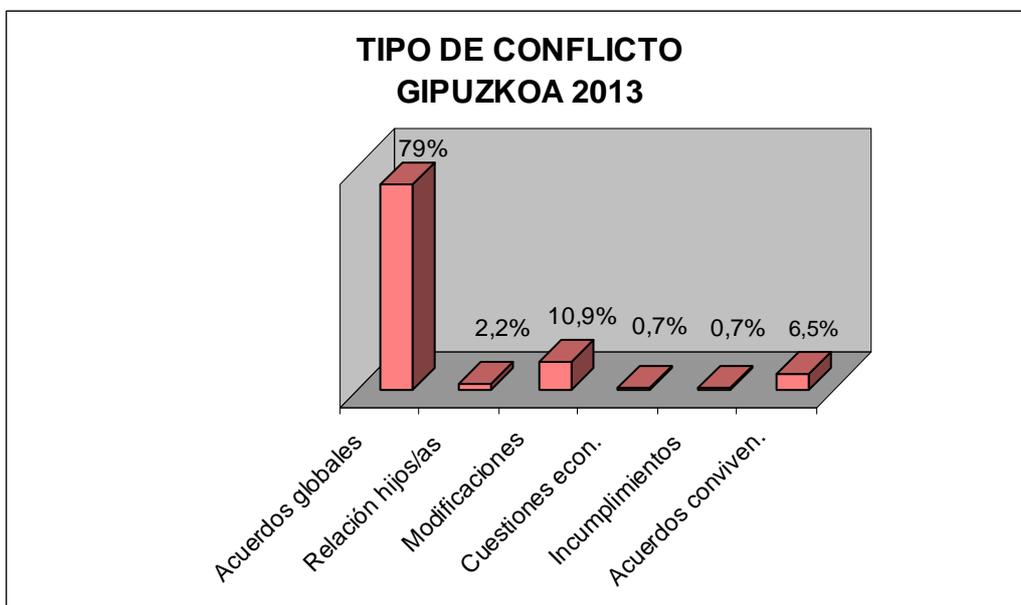
A diferencia del año anterior, durante el 2013 no hemos trabajado con padres y madres que inician un proceso de mediación para regular las relaciones con sus hijos e hijas que tienen en común y que nunca han constituido una unidad de convivencia.

1.1.4.- TIPOS DE CONFLICTOS:

Durante el año 2013, entre los tipos de conflictos relacionados con la ruptura de pareja que llegaron al SMFG podemos distinguir los siguientes:

- Acuerdos globales
- Acuerdos de convivencia
- Modificaciones de resoluciones judiciales y/o acuerdos
- Cuestiones económicas
- Incumplimientos de resoluciones judiciales y/o acuerdos
- Guarda y custodia
- Relación con hijos e hijas

En el siguiente gráfico se muestra la distinta tipología de los conflictos de ruptura de pareja en los procesos de mediación llevados a cabo durante el período objeto de la presente Memoria.



- El 79 % de las demandas se hicieron para alcanzar acuerdos globales, es decir, la demanda abarcaba todos los aspectos relacionados con la ruptura.
- Las modificaciones de acuerdos previos, ya sean judiciales o no, supusieron el 10,9% de las demandas durante el 2013. El conflicto es consecuencia del cambio de circunstancias sobrevenido a cualquiera de los miembros de la familia, que implica la modificación del acuerdo inicial (pensión de alimentos, régimen de visitas y guarda y custodia, entre otros).
- Los conflictos de convivencia representaron el 6,5% de los procesos de mediación.
- El 2,2% se refiere a conflictos entre progenitores vinculados a la relación con sus hijos e hijas.
- Los acuerdos relativos a cuestiones económicas y a incumplimientos representaron durante el 2013 el 0,7%, respectivamente.

El primer dato relevante para concluir este apartado es que el 82,7% de estos conflictos se refieren a parejas atendidas en la situación de la ficha 1, prevaleciendo los casos en los que la pareja llega al SMFG cuando aún está conviviendo, o al inicio de su separación.

El otro dato se refiere a que el 79% de las parejas demandantes acuden al SMF para tomar acuerdos globales, es decir, para decidir sobre todos los aspectos que abarca una ruptura de pareja. Ambos datos están íntimamente relacionados ya que las parejas que aún conviven o que la separación es muy reciente acuden a mediación a regular todos los aspectos relacionados con la nueva situación familiar.

1.2.- CONFLICTOS FAMILIARES

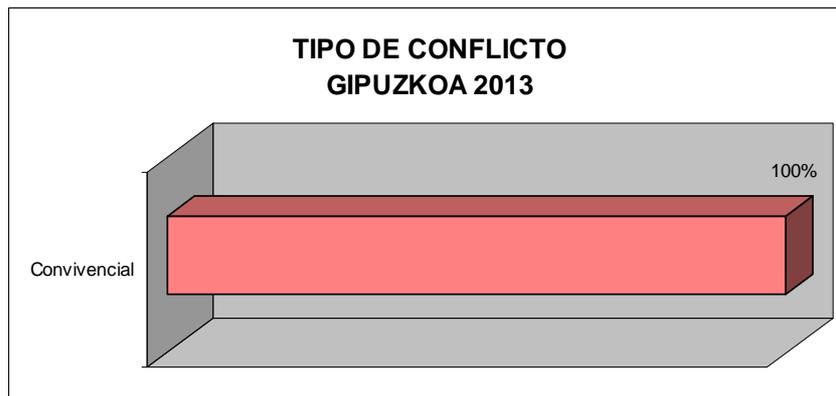
1.2.1.- TIPOLOGÍA:

Para dar comienzo a este apartado, es preciso tomar como punto de partida la enumeración de los conflictos familiares que pueden ser objeto de mediación, citados en el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, que son los siguientes:

- A. Los conflictos entre progenitores o progenitoras y su descendencia, sea biológica o en situación de adopción o de acogimiento, o entre hijos e hijas, así como los conflictos causados por una discrepancia sobre alimentos entre parientes.
- B. Los conflictos surgidos en la familia biológica y de acogida.
- C. Los conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y/o nietas.
- D. Los conflictos por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.

E. Los conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan.

Durante el año 2013 en el SMFG se han atendido los conflictos familiares mostrados a través del siguiente gráfico:



Como podemos comprobar, el 100% de los conflictos familiares atendidos durante el año 2013 estuvieron relacionados con aspectos convivenciales. Al igual que el año anterior, durante el 2013 ha constituido la principal tipología de conflictos.

2. PERSONAS DESTINATARIAS

2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la primera fase del proceso, o premediación, y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos de ruptura de pareja son: estado civil, unidad convivencial, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, nivel económico, solicitante de la mediación, solicitante de la demanda de separación y años de convivencia,

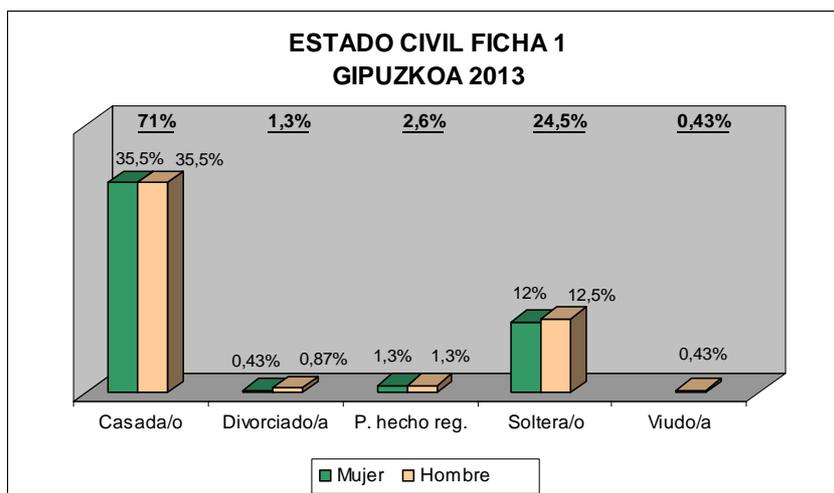
Dado que estos datos están relacionados con conceptos personales, a partir de aquí los datos se presentan por personas, y no por parejas, y desagregados por género.

El perfil se configura con los datos correspondientes a los 138 expedientes de mediación exclusivamente, lo que supone un total de 276 personas.

ESTADO CIVIL

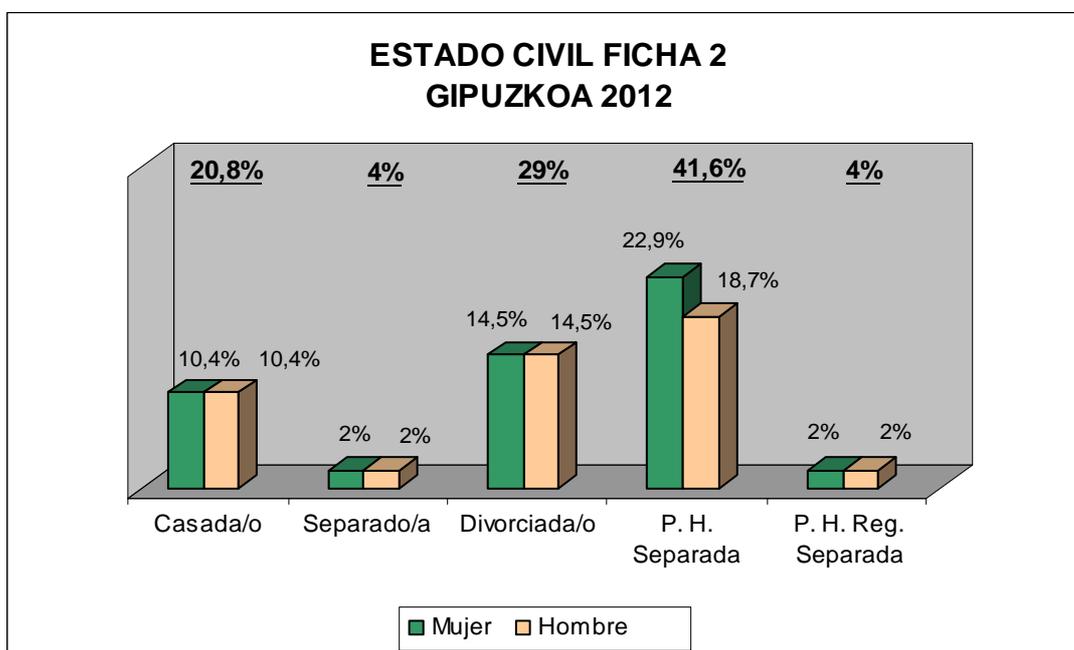
La diversidad de situaciones de relación de pareja es más amplia que el propio concepto de estado civil establece. Por eso, esta clasificación refleja con más detalle la peculiaridad de los conflictos de pareja.

Debido a los cambios que se vienen suscitando en nuestra actual sociedad, en las fichas de recogida de datos de parejas, se diferencia entre parejas que acuden antes y durante la separación (ficha 1) y parejas que vienen una vez ya separadas (ficha 2), y que por diversas circunstancias demandan mediación.



Los datos aquí representados, se refieren a los 114 expedientes de mediaciones procedentes de las fichas 1 en las que se intervino con personas que aún convivían, o se había separado de hecho muy recientemente. Predominan las personas casadas, representadas por el mismo porcentaje de un 35,5% tanto para el grupo de mujeres, como para el de hombres, lo que supone el 71 % del total de personas atendidas dentro de este apartado.

La segunda representación por porcentaje, con un total del 24,5 % se refiere al grupo de personas solteras, que se corresponde con la suma del 12 % de mujeres más el 12,5 % de hombres. Y finalmente, hay un total de 2,6 %, referido a las parejas de hecho registradas, repartido en 1,3 % para cada género. El porcentaje restante, se reparte entre las personas divorciadas con un 1,3% y un hombre viudo, que representa el 0,4% de las personas atendidas.



La variable de estado civil de las personas que acuden al SMFG después de una ruptura, separación o divorcio (ficha 2) con la finalidad de renegociar, actualizar o debatir cualquier aspecto relacionado con acuerdos o resoluciones judiciales anteriores, permite concluir respecto de los 24 expedientes trabajados, que la categoría de parejas de hecho registradas es la que mayor porcentaje de intervención obtiene con un 41,6 % observándose la única diferencia del rol de género, puesto que el 18,7% han sido personas de género masculino y el 22,9 % personas de género femenino. Y sin que se aprecien diferencias en cuanto al rol de género, le siguen las personas divorciadas con un total del 29 %, las personas casadas con un 20,8 %, y con un 4 %, las personas separadas y las parejas de hecho registradas y separadas respectivamente.

UNIDAD CONVIVENCIAL

La variable unidad convivencial está regulada en la Ley Vasca de Mediación Familiar que establece la intervención en conflictos que surgen en estas uniones y que son objeto de mediación.

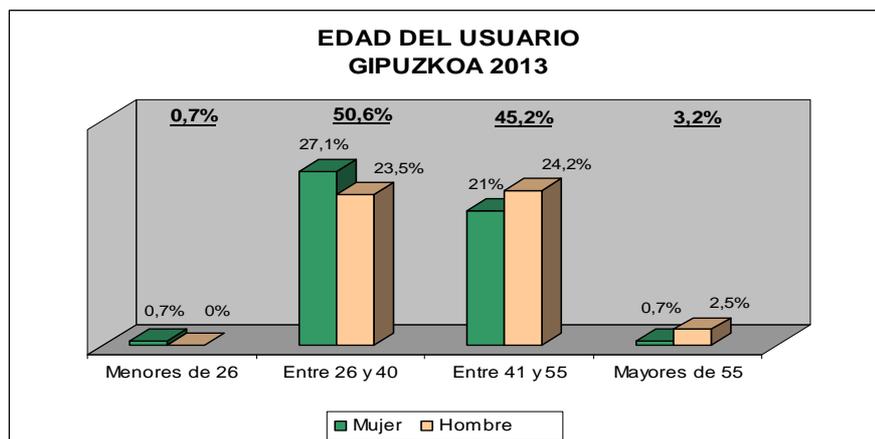


En las situaciones identificadas como unidades no convivenciales, que representan el 1,5% del total de los expedientes trabajados, el modo de desarrollar el proceso de mediación tiene la particularidad de que al no identificarse como pareja, ni unidad convivencial, se centra exclusivamente en el ejercicio de la coparentalidad de forma responsable y con la comunicación únicamente dirigida a la atención del hijo o hija.

Por el contrario, el 98,5 % restante de los expedientes trabajados, son unidad convivencial, entendiendo este concepto como inclusivo de todas las opciones posibles de convivencia: antes de la ruptura, durante o después de la misma. Es decir, se incluyen tanto las parejas que conviven cuando acuden a la mediación, como las que ya han dejado de convivir.

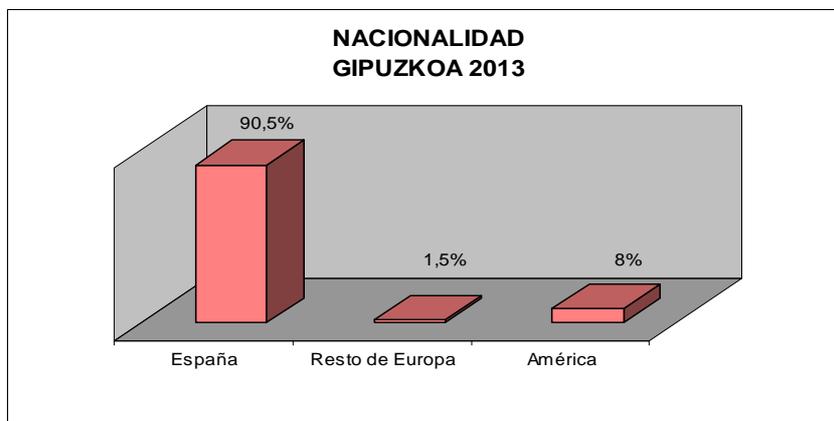
EDAD

La variable edad se clasifica en las siguientes categorías: hasta 25 años (0,7 %), entre 26 y 40 años (50,6 %), entre 41 y 55 años (45,2 %) y mayores de 55 (3,2 %).



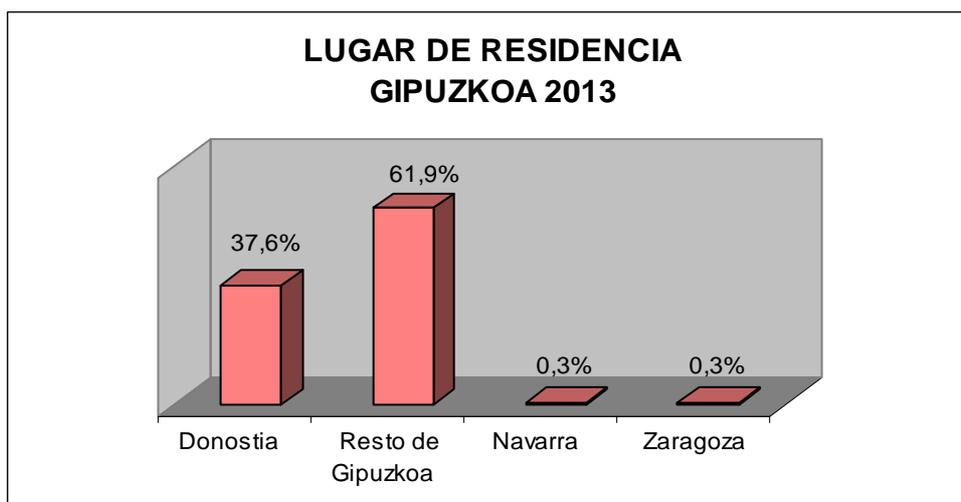
Durante el año 2013, no se aprecian grandes diferencias entre el rol de género, si bien hay mayor incidencia del grupo de las mujeres entre el rango de edad comprendido de los 26 años a los 40 con un 27,1%, siendo el mayor porcentaje, tiende a compensarse en el siguiente rango, con un 21%, a la inversa que pasa con el género masculino, que si bien supone el 23,5% entre los 26 y 40 años, tiene una incidencia ligeramente mayor en el rango entre los 41 y 55 años. Si se observan diferencias significativas en los rangos más extremos, habiendo únicamente presencia femenina para las personas menores de 25 años (0,7 %), y para las personas mayores de 55 años, hay un 2,5 % de incidencia en el género masculino frente al femenino que supone el 0,7 % del total.

NACIONALIDAD



El 92 % de las personas atendidas proceden de países miembros de la Unión Europea, correspondiendo el 90,5% del total a personas de nacionalidad española, y el restante 1,5% se corresponde con una persona de nacionalidad francesa, otra de nacionalidad portuguesa y otra, de Polonia. El 8 % restante son procedentes de América (de mayor a menor número de personas atendidas: Colombia, Chile, Honduras, Brasil, Bolivia, Cuba, Ecuador, Nicaragua y Argentina)

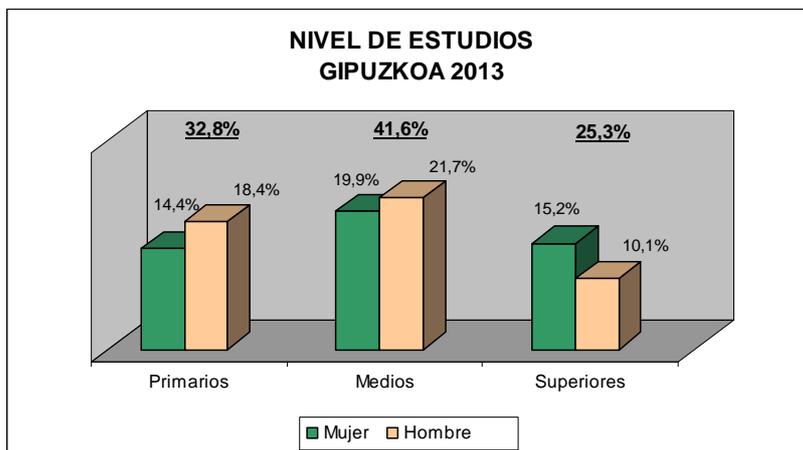
LUGAR DE RESIDENCIA



Los ciudadanos y ciudadanas de Gipuzkoa, supusieron lógicamente la práctica mayoría de los casos atendidos, un total del 99,4% de los expedientes trabajados, y con aportaciones similares entre Navarra y Zaragoza, aportando un anecdótico 0,3% respectivamente.

Donostia es el municipio que más representación ha tenido, con un 37,6% del total, seguido de mayor a menor incidencia por los municipios de Hernani, Errenteria, Andoain, Zarautz e Irún. Y con la representación también de pueblos como Bergara, Zumarraga, Zumaia, Eibar, Lasarte, Pasaia, Lezo, etc.

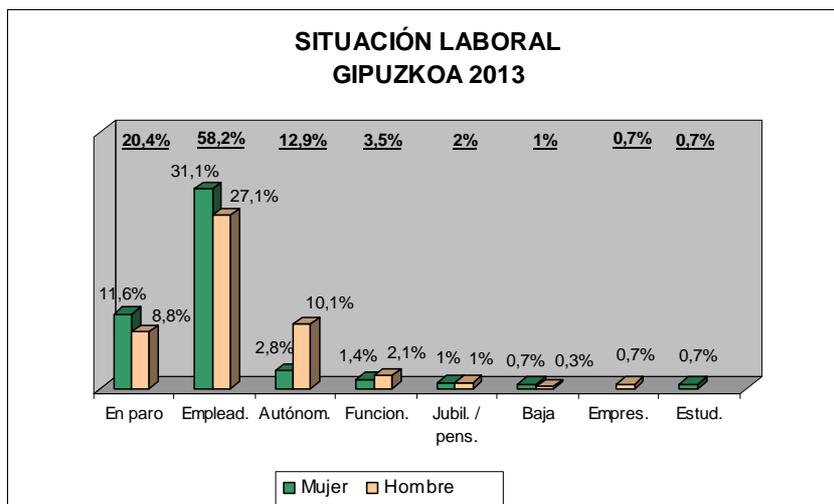
NIVEL DE ESTUDIOS



Con relación a la variable del nivel de estudios, se observa que hay mayor incidencia de personas que han cursado estudios medios, que suponen el 41,6% del total, correspondiéndole al grupo de los hombres el 21,7%, y al de las mujeres el 19,9 %.

Las personas que tienen estudios primarios, tienen una incidencia del 32,8 %, siendo el 18,4 % del grupo de los hombres, y el 14,4 %, del grupo de las mujeres; y con el menor porcentaje están las personas que han cursado estudios superiores, que suponen el 25,3% del total, siendo mayor el porcentaje en el grupo de las mujeres, correspondiéndoles el 15,2%, frente al 10,1% de los hombres.

SITUACIÓN LABORAL



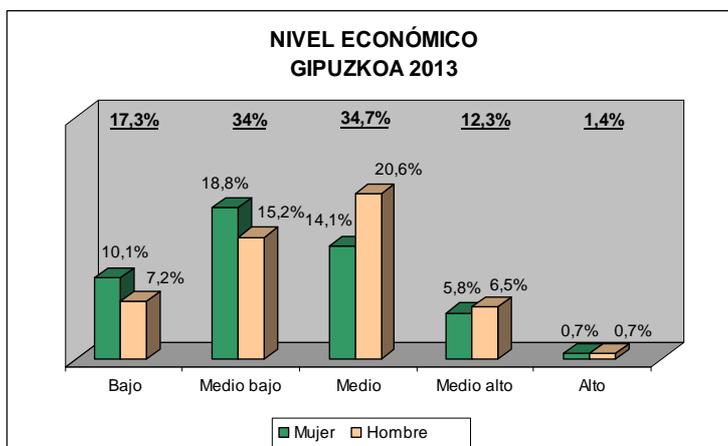
Respecto a la situación laboral destacan las personas trabajadoras empleadas por cuenta ajena con el 58,2% de las personas atendidas. Si a este dato, se suma el porcentaje de personas con empleo público, que es del 3,5% nos ofrecerá un total de 61,7%. Las personas que trabajan por cuenta propia suponen el 12,9%. Por lo que tendríamos un total del 75,3% de personas que estarían trabajando en el momento de acudir al proceso de mediación.

El 24,7% restante, se reparte entre las personas que están en situación de desempleo con el 20,4% del total, un 1% se encontraba de baja laboral, y un 2% han sido personas jubiladas o pensionistas. También este año, hay un 0,7% que se corresponde con una persona estudiante.

Cabe señalar respecto de la visión de género, que si bien el grupo de las mujeres que están empleadas cuenta con el mayor índice del total, un 31,1%, también tiene mayor índice que el grupo de los hombres en la situación de desempleo, con un 11,6% frente al 8,8%.

Por el contrario, se da la situación inversa en el grupo de las personas trabajadoras por cuenta propia, ya que el índice del grupo de las mujeres es de un 2,8% frente al 10,1% de los hombres.

NIVEL ECONÓMICO



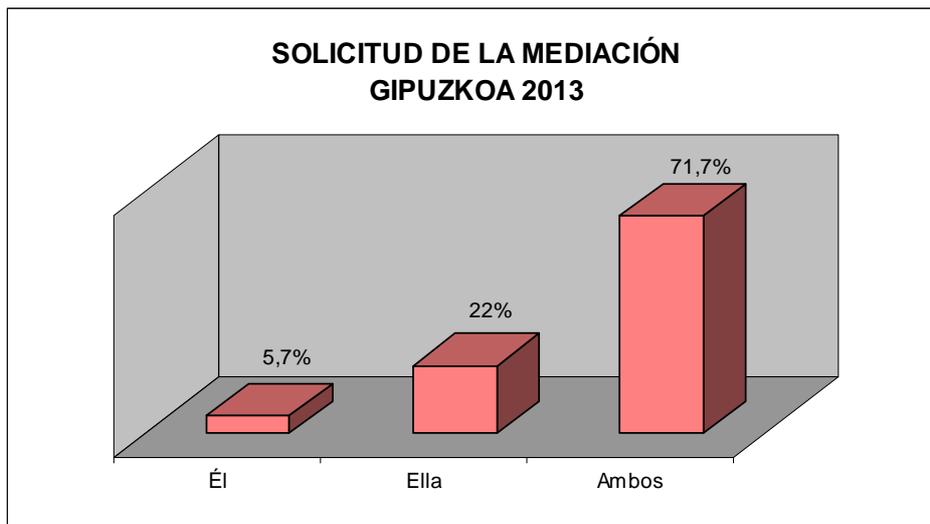
En cuanto al análisis del nivel económico de las personas usuarias, el nivel predominante es el nivel medio con un 34,7% del total, donde el 20,6% corresponde al grupo de los hombres, y el 14,1% al grupo de las mujeres.

Con porcentaje muy similar le sigue el nivel medio-bajo, con un 34%, pero con mayor representación de las mujeres, con un 18,8 % frente al 15,2% de los hombres.

En el nivel económico bajo, se sitúa el 17,3% de las personas, correspondiéndoles a los hombres el 7,2% y a las mujeres el 10,1%.

Es decir, el 86% de las personas atendidas en expedientes de mediación de pareja se sitúan entre los niveles económicos de perfil medio y niveles bajos. Y el 14% restante, se reparte entre el nivel medio-alto, con un 12,3% y el nivel alto, con un 1,4%.

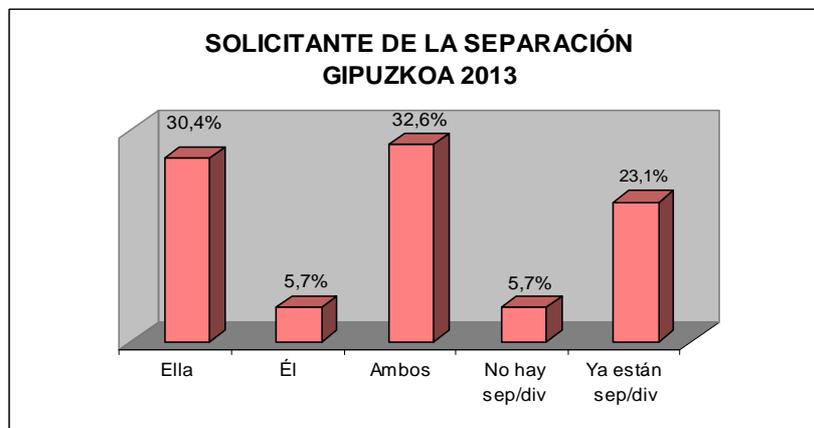
SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN



En la mayoría de casos, la demanda inicial del SMF la hizo la pareja en un 71,7% de las ocasiones. Cuando la solicitud la realizó una sola persona, éstas fueron realizadas por las mujeres con un 22,4% de las solicitudes, y el 5,7% restante, realizadas por los hombres.

Destacar que año tras año se continúa observando el incremento progresivo de la solicitud realizada por ambas personas, ya que los datos de los años anteriores lo situaban en el 68,1% en el año 2012 y el 51% en el año 2.011.

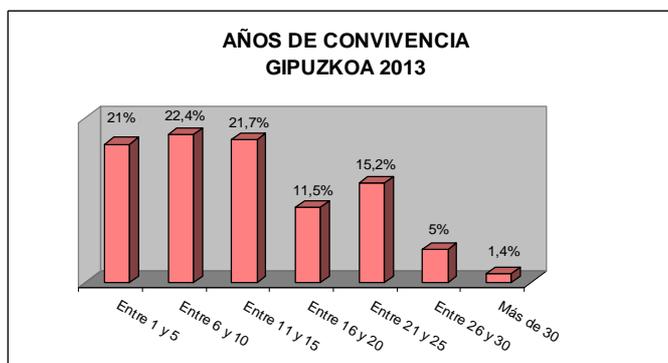
SOLICITANTE DE LA SEPARACIÓN/DIVORCIO



En las situaciones de parejas en crisis que aún no se han separado, observamos cómo un 32,6% de los casos atendidos son ambos los que identifican la separación, divorcio o ruptura, como vía más adecuada. En un considerable 30,4% de los casos esta iniciativa la explicitó la mujer y en un 5,7% el hombre.

Asimismo, en un 23,1% de casos ambas partes ya están separadas, divorciadas o han finalizado su convivencia, y en un 5,7% de los casos la pareja en crisis decide o adopta una decisión de continuidad de la relación después de un proceso de mediación o a través del mismo.

AÑOS DE CONVIVENCIA



Respecto de los datos que reflejan los años de convivencia de las personas que presentaron un conflicto de pareja, se observa que las parejas con una convivencia entre 6 y 10 años, son las que mayor porcentaje presentan, con un 22,4 %, seguidas de las personas con una convivencia entre 11-15 años con un 21,7% y muy de cerca, las parejas convivientes entre 1 y 5 años con un 21%. Es significativo también que hay un despunte importante en el tramo de años de convivencia entre los 21 y 25 años, que suponen el 15,2% del total, y el tramo entre los 16 y 20 años, obtiene el 11,5% del total.

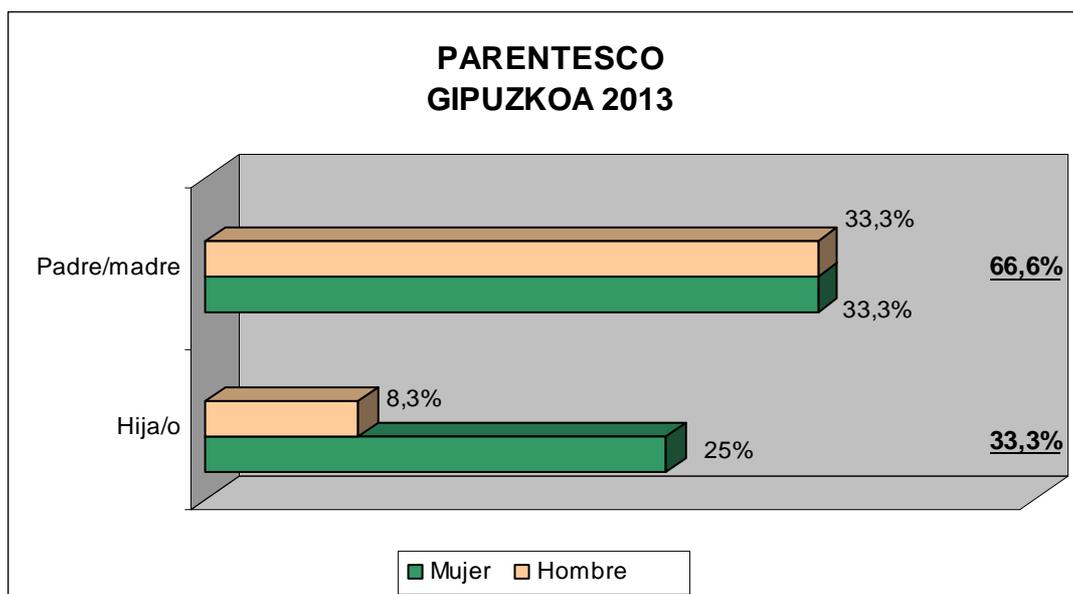
A lo largo de este año, se observa respecto de los años de convivencia similar incidencia entre los tres primeros rangos de años.

2.2 PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la pre-mediación y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos familiares son: parentesco, edad, lugar de residencia, situación laboral, tipo de conflicto, estado civil, nivel de estudios, nivel económico, solicitante del servicio y nacionalidad.

PARENTESCO

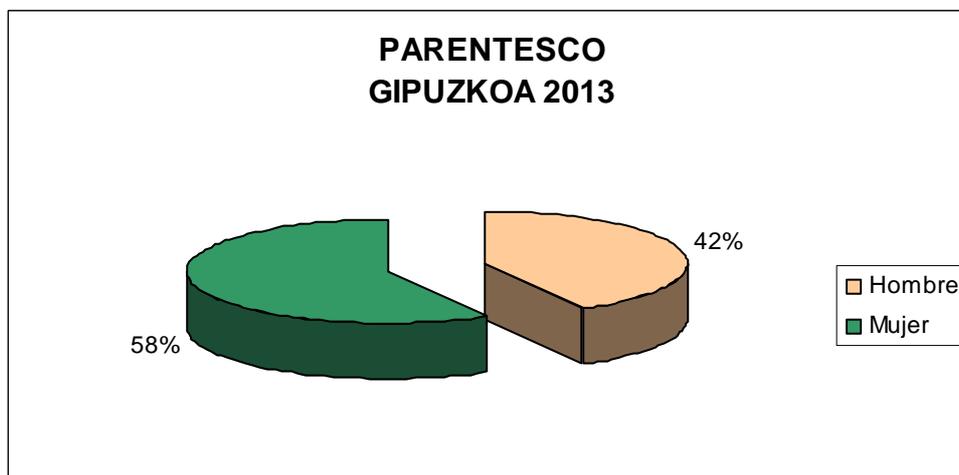
La variable parentesco se define en función de la relación que la persona o personas que solicitan la mediación tienen con el conflicto manifiesto.



El 66,6% de las personas atendidas lo constituyen en la misma proporción el colectivo de padres y madres.

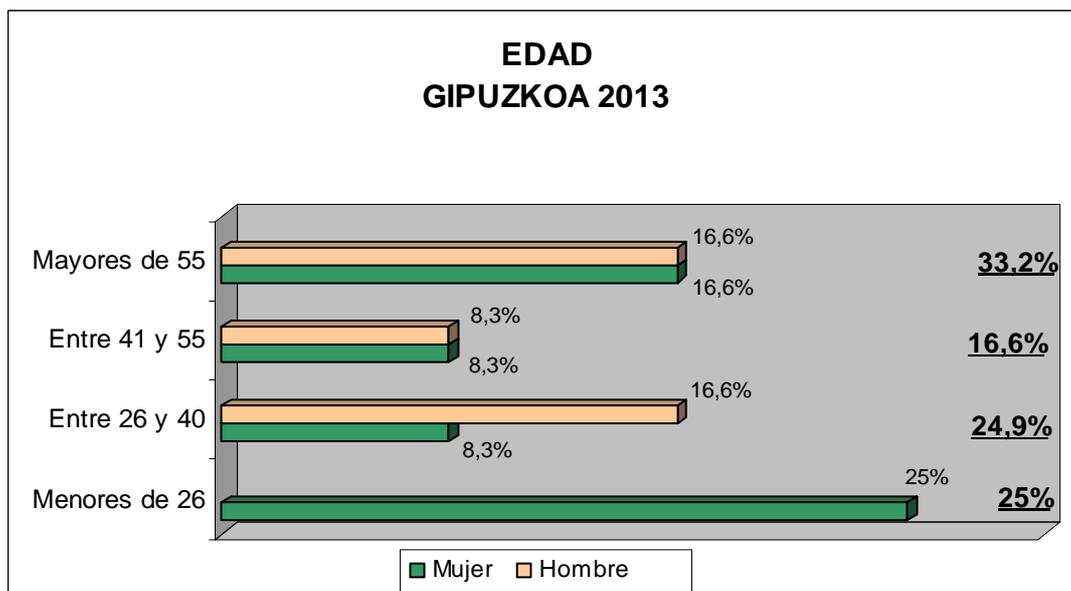
El segundo lugar, lo ocupan los hijos e hijas, representando un 33,3% del total de personas atendidas en expedientes de familia, con una mayor presencia de las hijas, con un 25% frente al 8,3% restante de los hijos.

A modo de conclusión, podemos resaltar que el 100% de las personas atendidas, donde se incluyen los progenitores y los hijos e hijas, se refiere exclusivamente a conflictos relacionados con la familia nuclear.



Además, cabe destacar que el 58% de las personas atendidas en conflictos de familia corresponde a mujeres, mientras que el 42% restante se refiere a hombres. No pudiendo concluir por el número de expedientes, si esta representatividad es significativa o circunstancial a los casos trabajados.

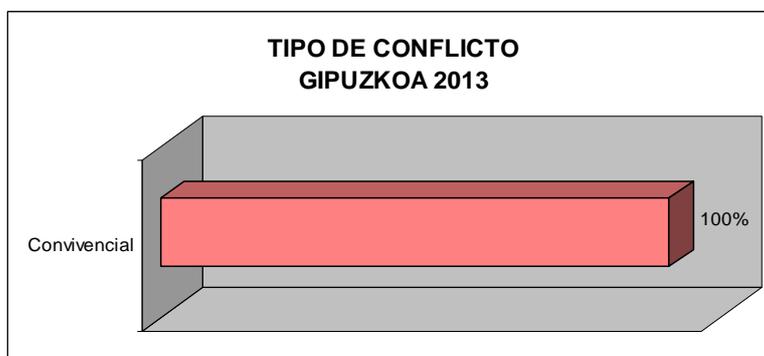
EDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS EN CONFLICTOS FAMILIARES



Tal y como muestra el gráfico, la franja de edad mayoritaria entre los demandantes del SMFG es la de los mayores de 55 años, con un 33,2 % y seguidos por el tramo de menores de 26 años, con un 25% del total.

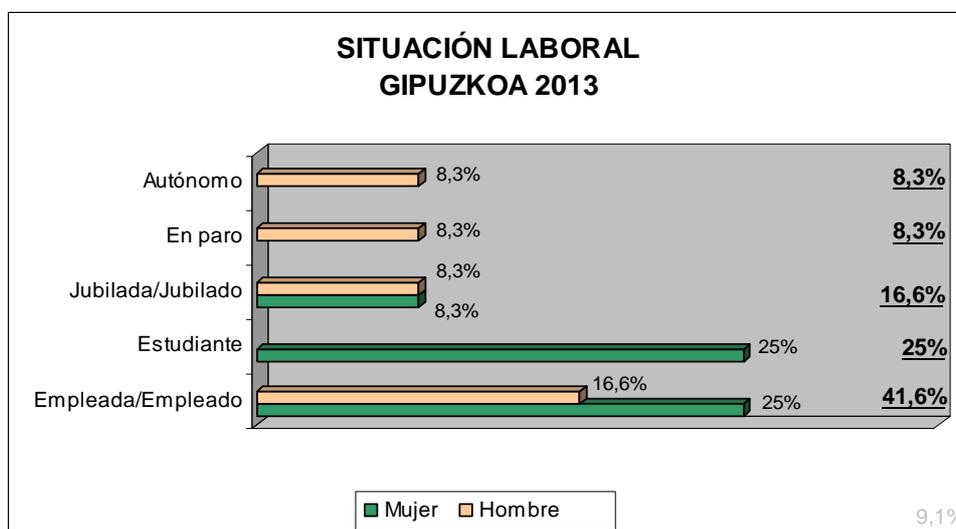
Este dato se justifica por la tipología de uno de los expedientes trabajados en el ámbito familiar, entendiendo que no puede ser considerado como representativo, puesto que todas las personas participantes en el mismo, eran mayores de 55 años.

TIPO DE CONFLICTO EN FAMILIA



Durante el 2013 la totalidad de conflictos familiares trabajados en mediación han sido los de convivencia, representando el 100% del total.

SITUACIÓN LABORAL

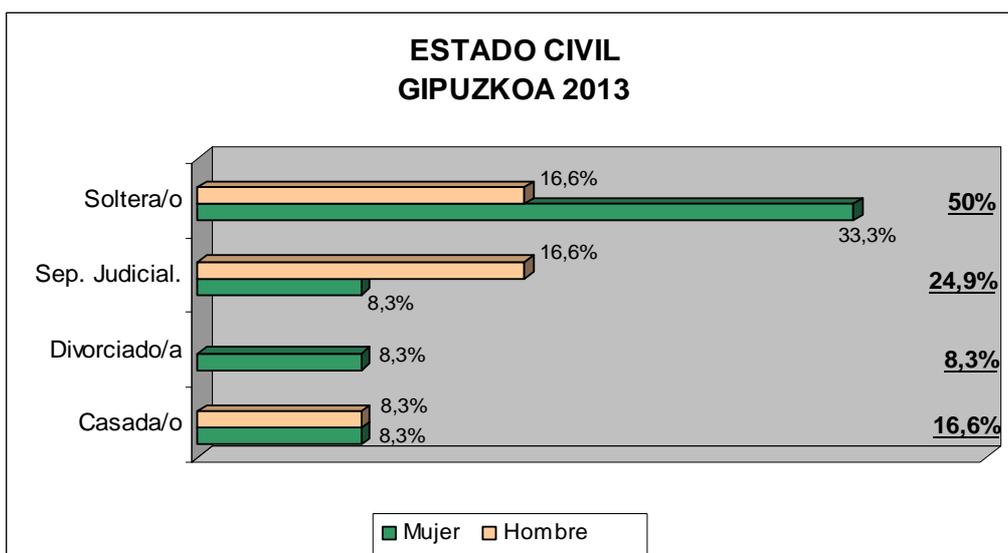


El 41,6 % de las personas atendidas en conflictos de familia se refiere a personas que trabajan por cuenta ajena; los hombres constituyen el 16,6 % de las personas empleadas y las mujeres el 25%.

En cambio, el grupo de los hombres activos que trabajan por cuenta propia, es del 8,3 %, lo que iguala los datos referidos a población trabajadora entre hombres y mujeres.

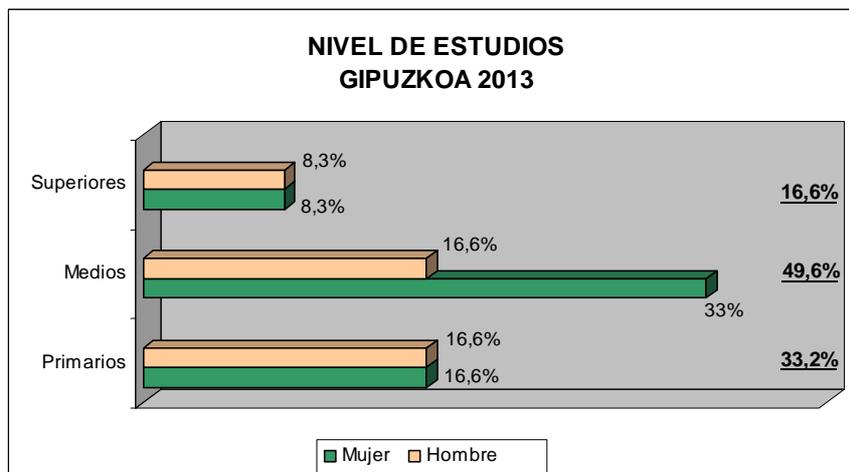
Donde si se dan diferencias respecto del género, es en el siguiente grupo mayoritario que se corresponde con las personas estudiantes, representado con un 25%, refiriéndose íntegramente a mujeres.

ESTADO CIVIL EN CONFLICTOS FAMILIARES



Las personas solteras representan la mayoría de las personas atendidas por conflictos familiares con un 50%, correspondiendo el 33% a las mujeres solteras, y el 17% a los solteros.

NIVEL DE ESTUDIOS

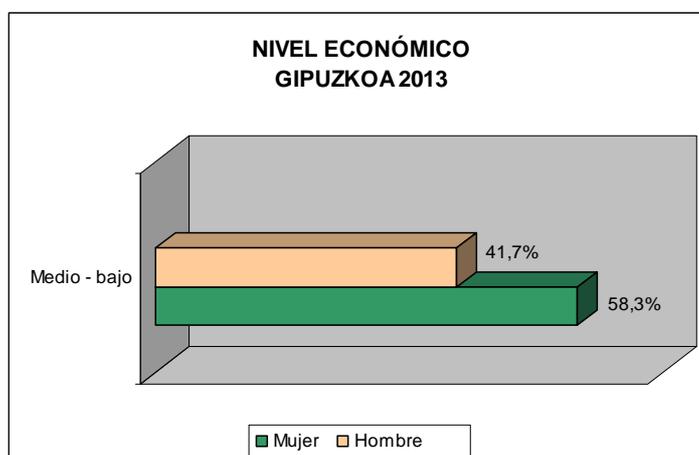


Tal y como muestra el gráfico, en relación con la variable nivel de estudios, el 49,6% de las personas participantes tenían un nivel medio, porcentaje que se completa con una mayoría de mujeres con un 33% en comparación con el 16,6% que se refiere a los hombres.

A continuación se sitúa el nivel de estudios básico con un 33,2% del total de personas atendidas por conflictos familiares, sin diferencias en cuanto al rol de género.

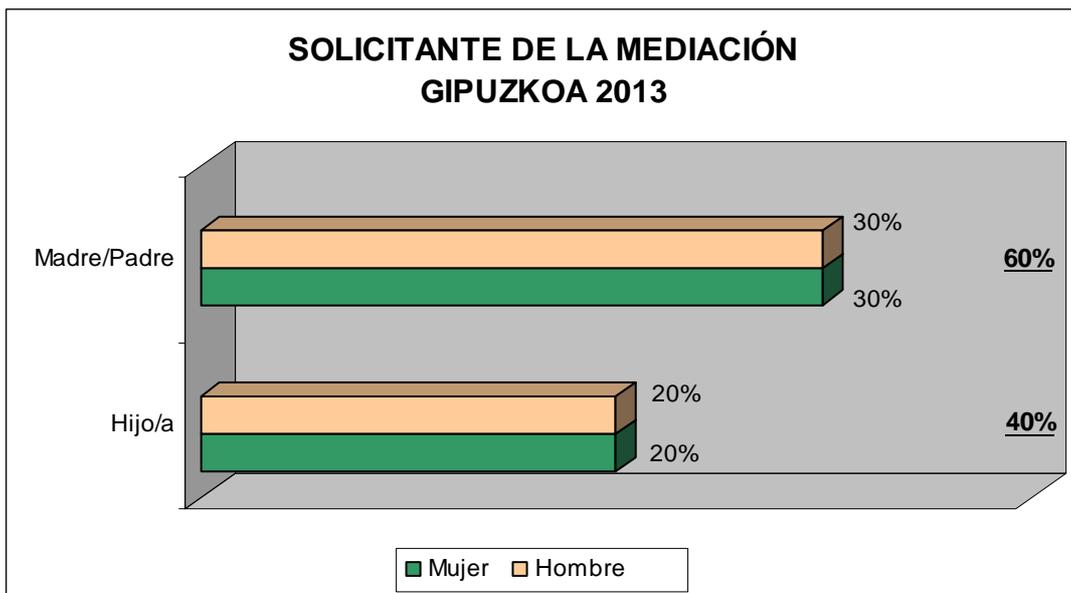
En último lugar se sitúa el nivel de estudios superiores, que supone el restante 16,6%.

NIVEL ECONÓMICO



Tal y como muestra el gráfico referido al nivel económico durante el año 2013, ha sido el perfil económico medio-bajo el único presente en las personas atendidas

SOLICITANTES DE LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES



Durante el año 2013, y al tratarse de conflictos convivenciales, ha sido el colectivo de padres y madres lo que solicitaron la mediación en un 60% de los casos, y los hijos e hijas solicitantes representan el 40%.

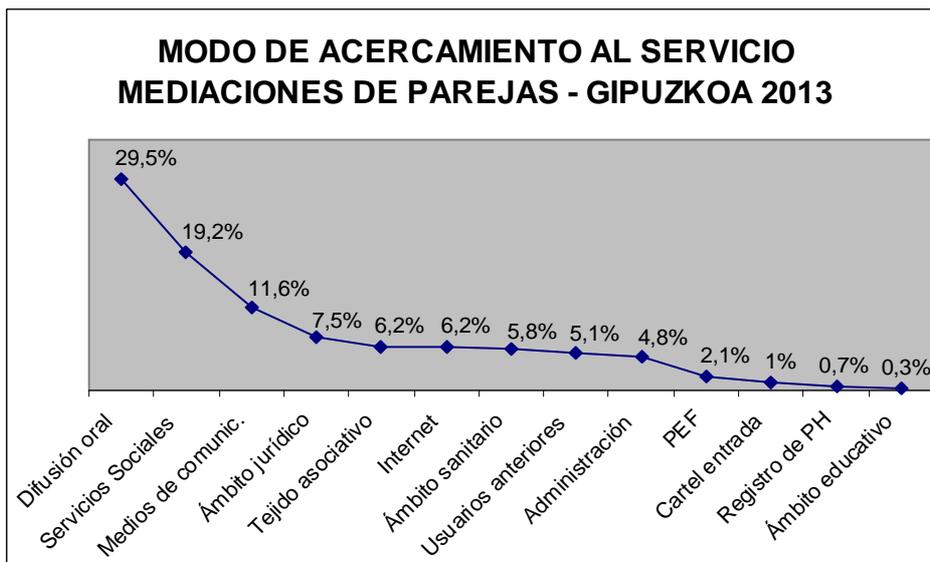
No se observan diferencias en cuanto al rol de género a la hora de solicitar la mediación en conflictos familiares.

3.- MODO DE ACERCAMIENTO

En este apartado se analiza la fuente de información, y en su caso, de derivación, por la que las personas usuarias han accedido al Servicio de Mediación Familiar. Para ello, es importante destacar la tarea de divulgación y sensibilización realizada por el equipo del SMFG, con el objetivo de que la población guipuzcoana conozca la existencia del mismo.

Siguiendo la clasificación general de la tipología de conflictos en los que se interviene desde el SMF, distinguimos entre los conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el resto de conflictos familiares.

Acercamiento al SMFG en los casos de ruptura de pareja.



Mediante el gráfico podemos comprobar que la principal fuente de información de las parejas que acudieron al SMFG durante el 2013 fue la difusión oral, constituyendo el 29,5% de los casos atendidos en ruptura de pareja. Estos usuarios no han requerido de ninguna derivación específica, sino que la información sobre el SMF la han obtenido de su propio entorno familiar o social, así como de personas que han sido previamente usuarias de este servicio. Respecto al año anterior, este dato ha incrementado un 7,8%, por lo que a través del boca a boca se están obteniendo muy buenos resultados.

El 19,2% de las derivaciones realizadas en conflictos de pareja se hicieron desde los Servicios Sociales, que siguen siendo una importante fuente de información y derivación para la población guipuzcoana.

La información obtenida a través de los medios de comunicación ha representado durante el 2013 el 11,6% de los casos atendidos; muestra de que emitir o publicar información sobre la mediación y, más concretamente sobre el SMFG, tiene un resultado positivo en la demanda. Los usuarios que, por el contrario, han localizado la información en Internet representan un 6,2%.

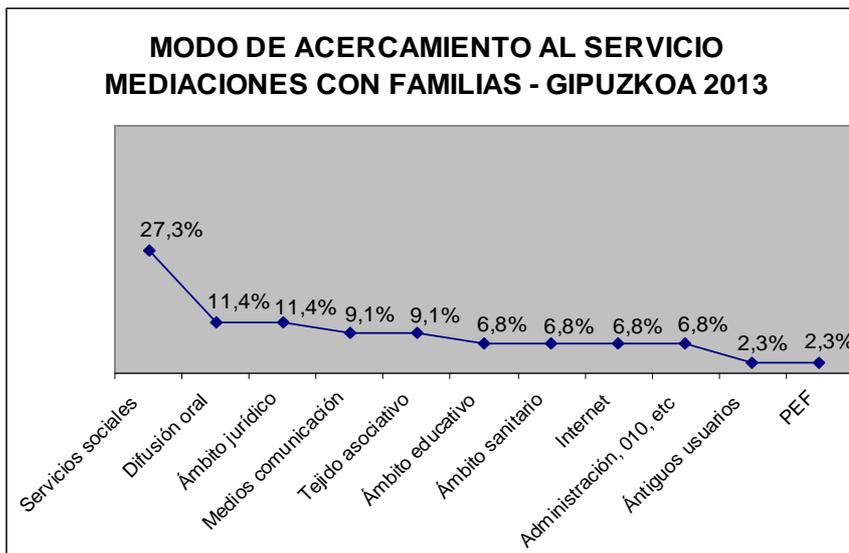
El 7,5% se refiere a las derivaciones realizadas desde el ámbito jurídico. Nos referimos a casos derivados por los Juzgados, por los propios abogados y abogadas, así como por el SAV o el Servicio de Mediación Intrajudicial.

Las derivaciones realizadas por el ámbito sanitario representan el 5,8%, incluyendo las de los Centros de Atención Primaria o de los Centros de Salud Mental. En este grupo incorporamos, también, las derivaciones realizadas por los profesionales de la psicología.

El porcentaje referido a las personas que habían participado previamente en un proceso de mediación familiar es el 5,1%, seguido por el 4,8% representado por las derivaciones realizadas desde diferentes organismos de la Administración Pública (Diputación, Lanbide y Emakunde, entre otros).

Dada la proximidad física con el PEF, las derivaciones procedentes de este espacio corresponden al 2,2%. Asimismo, un 1% se refiere a aquellos usuarios que acuden al SMF porque han leído la placa colocada en la entrada y se han acercado a recepción a solicitar información. El otro 1% restante se refiere a las derivaciones realizadas por el Registro de Parejas de Hecho y por el ámbito educativo.

Acercamiento al SMFG en el resto de conflictos familiares.



En los conflictos familiares hay que destacar la importancia del trabajo realizado por parte de los Servicios Sociales en relación a la difusión del SMF. Durante el 2013 ha supuesto el 27,3% de los casos de familia atendidos.

Aunque no en la misma proporción que en los casos de pareja, en familia, la difusión oral también ha incrementado respecto al año anterior, suponiendo el 11,4% del total de los casos atendidos.

Con el mismo porcentaje se sitúan los casos derivados desde el ámbito jurídico (11,4%), suponiendo un incremento del 7,8% en relación al año 2012.

Las personas usuarias que acceden al SMFG con un conflicto familiar como consecuencia de la labor realizada por los medios de comunicación representan el 9,1%; porcentaje que, también, ha incrementado un 2,1% respecto al año anterior. Los usuarios que obtienen la información a través de Internet constituyen el 6,8%.

Las derivaciones realizadas por el tejido asociativo suponen el 9,1% de los casos atendidos en familia.

La proliferación de cursos formativos, postgrados y la formación obligatoria sobre mediación introducida en algunos estudios universitarios han aumentado el conocimiento sobre este servicio. En ese sentido, los casos que acuden al SMF por la información proporcionada desde el ámbito educativo y desde los Centros de Salud, representan un 6,8%, respectivamente.

Asimismo, los usuarios que acuden a mediación porque han participado previamente en un proceso de mediación y los que acuden derivados del PEF constituyen un 2,3%, respectivamente.

El 6,8% restante, se refiere a las derivaciones realizadas desde la propia Administración Pública y desde el número de información 010, entre otros.

4.- INTERVENCIÓN

El SMFG realiza la atención pública desde el concepto de MEDIACIÓN INTEGRAL, entendiendo como tal, la coordinación con el resto del sistema de Servicios Sociales, sistemas de protección social, equipos Psicosociales, servicios sanitarios, centros educativos, y en general con aquellas entidades que trabajan en el ámbito de la familia.

Este trabajo se ejecuta en dos niveles diferenciados de intervención:

A) La **intervención directa**: las actuaciones realizadas directamente con las personas usuarias del SMFG. Estas actuaciones, según su tipología, generan un distinto tipo de expediente.

Además la intervención directa tiene, distintos niveles de atención:

- El primer nivel de atención, el acercamiento al SMF, es la **llamada telefónica**.

- El segundo nivel es la **pre-mediación**.
- El tercer nivel, la **mediación** propiamente dicha,
- Y el cuarto nivel, **el seguimiento** que se realiza tras finalizar el proceso de mediación, transcurrido un determinado periodo de tiempo.

Para analizar la intervención directa desarrollada en el SMFG durante 2013, distinguimos entre los casos que tienen su origen en situaciones de ruptura de pareja, de los que provienen del resto de conflictos familiares.

Los datos se presentan distinguiendo entre los tres niveles de intervención:

- **Expedientes de Pre-Mediación**
- **Expedientes de Mediación**
- **Expedientes de Seguimiento**

B) La **intervención indirecta** comprende el trabajo de difusión, sensibilización y promoción de la mediación; la relación y coordinación con otras entidades y programas de mediación familiar tanto en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, como del Estado; participación en Congresos, Jornadas, Cursos, etc.. la participación en proyectos de investigación y el trabajo interno (supervisión) del equipo.

En el siguiente cuadro aparecen reflejados los datos referentes a los expedientes que se han trabajado en los distintos niveles de intervención y a las personas que han sido atendidas desde el SMF, en las citadas intervenciones.

4.1.- INTERVENCIÓN DIRECTA - GIPUZKOA

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVENCIÓNES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1.378	667	711
			1.378	

2) MEDIACIÓN

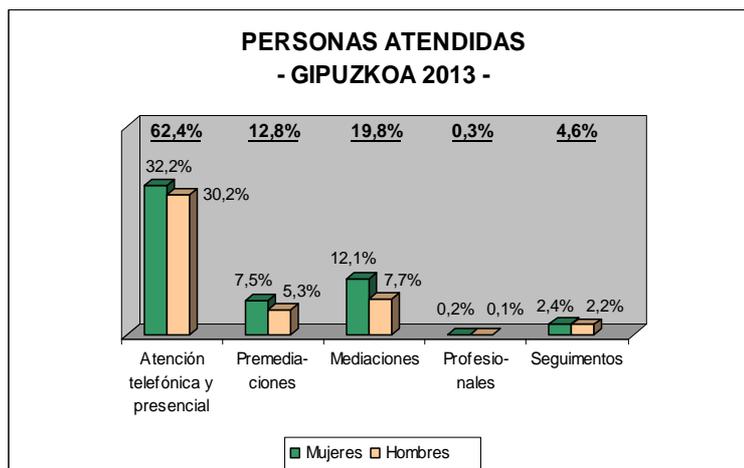
EXPEDIENTES TRABAJADOS	344	1.571	637	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	299	1413	265	284
CONFLICTOS FAMILIARES	45	143	28	53
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	201	498	283	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	161	401	98	120
CONFLICTOS FAMILIARES	40	97	19	46
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	143	1.058	347	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	138	1012	167	164
CONFLICTOS FAMILIARES	5	46	9	7
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		15	3	4

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	69	109	102	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	66	103	46	50
CONFLICTOS FAMILIARES	3	6	6	
TOTALES	413	3.058	2.117	

4.1.A.- PERSONAS ATENDIDAS

Las personas que han sido atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente solicitando información, y que no han llegado a solicitar una cita, o han sido derivadas a otros servicios, o recursos, han supuesto un total de 1.378 personas, de las cuales, respecto del total, un 32,2% eran mujeres, y el 30,2% restante hombres.



En el resto de los ámbitos de intervención, durante 2013 se han trabajado un total de 413 expedientes, en los distintos niveles, que han supuesto 3.058 intervenciones directas, en las que se han atendido a un total de 2.117 personas.

En la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación se atendió a 283 personas; en los procesos de mediación han participado un total de 347 personas. Mientras que en los seguimientos realizados se trabajó con 102 personas.

Del total de personas atendidas, 1.105 fueron mujeres, lo que representa el 52,19% del total, mientras que el resto, es decir, 1.012 fueron hombres que a su vez suponen el 47,80% restante, con lo que, si bien se confirma la tendencia de años anteriores, de la presencia mayoritaria de mujeres en los distintos niveles de intervención, incluyendo el apartado de los profesionales atendidos, sin embargo la distancia entre ambos géneros tiende a igualarse.

Las personas atendidas en la fase de pre – mediación han supuesto el 12,8% del total, de las cuales, el 7,5% eran mujeres, y el 5,3% hombres.

De las personas atendidas en los expedientes de mediación, que representaron el 19,80% del total, un 12,10% fueron mujeres, mientras que los hombres en este apartado fueron un 7,70 %.

Las personas profesionales atendidas en el SMFG durante 2013 han sido un 0,3% del total, de las cuales el 0,2% fueron mujeres, y un 0,2% hombres, mientras que las personas atendidas en la fase del seguimiento fueron un 4,60 % del total, con un 2,40% de mujeres y un 2,20% de hombres.

4.1.B - LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Normalmente el primer nivel de atención con el SMF se realiza a través del teléfono, aunque a veces se realiza presencialmente. Las personas llaman solicitando información, o bien directamente citas, según cuál sea el grado de conocimiento que tienen respecto de la mediación familiar y/o el propio servicio.

La solicitud de información puede provenir de cualquier persona, incluidos profesionales de los más diversos ámbitos, aunque no sea en relación con un asunto concreto, ya que en este caso estaríamos ante una función de coordinación.

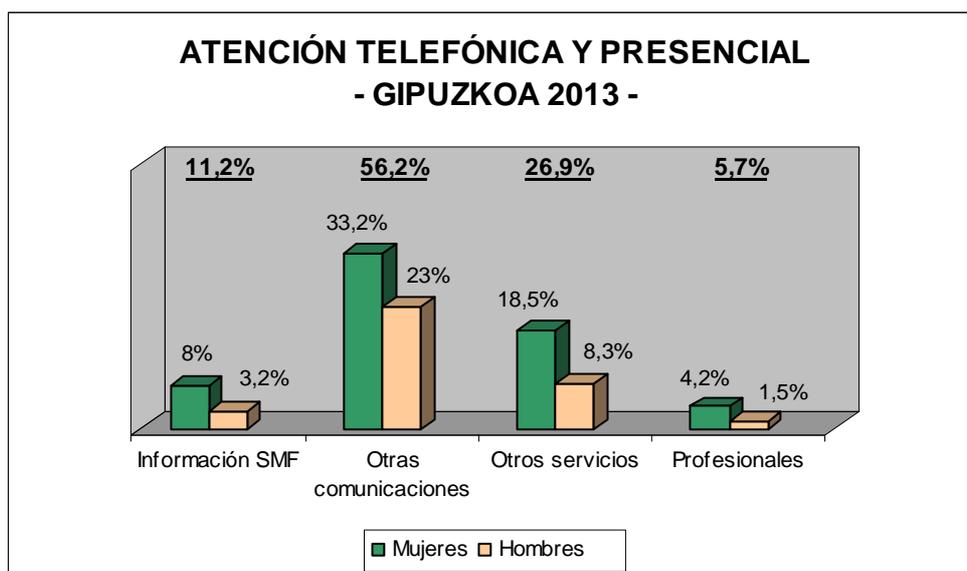
Los datos relativos a la atención telefónica que se recogen en este apartado, se refieren, también a aquellas personas que tras la citada atención, o bien no han acudido al SMF, o no han realizado ningún otro tipo de intervención o demanda.

Por otro lado, una parte de las atenciones telefónicas se refieren a otras comunicaciones relacionadas con el SMF, como personas que ya están acudiendo a mediación. Y finalmente, las personas que son atendidas pero que en realidad estaban buscando otro servicio o entidad, como Heldu, el Punto de Encuentro Familiar, Servicios Sociales, etc.

El número de intervenciones de este tipo, realizadas durante 2013 en el SMFG, ha sido de 1.378, de las cuales 771 fueron llamadas efectuadas por mujeres, y 667 por hombres.

Las personas atendidas solicitando información del SMF, constituyen un 11,2%, donde predominan las mujeres con un 8% y los hombres son un 3,2%. Y los profesionales atendidos con el mismo fin, han sido un 5,7%. Ambos colectivos, constituyen un 16,7%.

Las restantes comunicaciones relacionadas con el SMF, como personas que ya están acudiendo al SMF, constituyen un 56,2%, con un 33,2% de mujeres y un 23% de hombres. Y las personas atendidas que en realidad buscaban otra entidad, fueron un 26,9%, con un 18,5% de hombres y un 8,3% de mujeres.



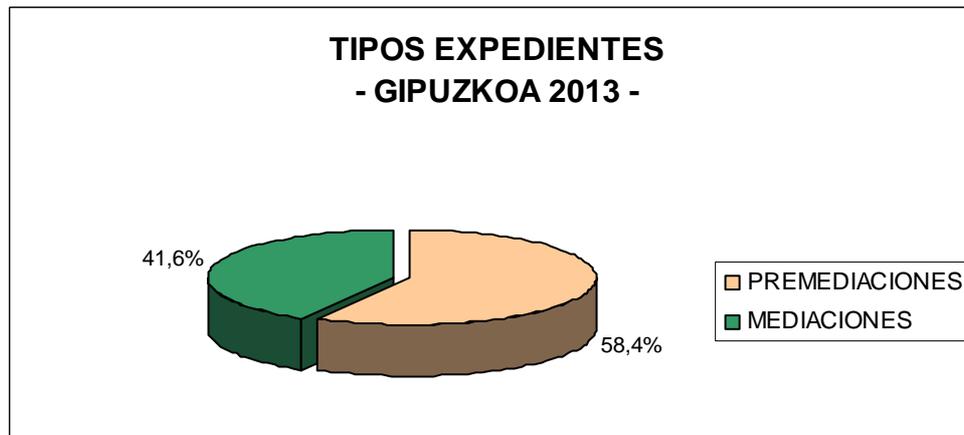
4.1.C. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

La descripción del trabajo realizado se hace en función de los dos tipos de expedientes con los que se trabaja en el SMF:

- **Los expedientes de pre-mediación:** que corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las actuaciones previas, posteriormente no inician el proceso de mediación, finalizándose, de este modo, la intervención desde el SMF.
- **Los expedientes de mediación:** Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las actuaciones previas, deciden iniciar el proceso de mediación.
- **Los expedientes de mediación:** Corresponden a los expedientes de los casos en los que las personas deciden iniciar el proceso de mediación propiamente dicho.

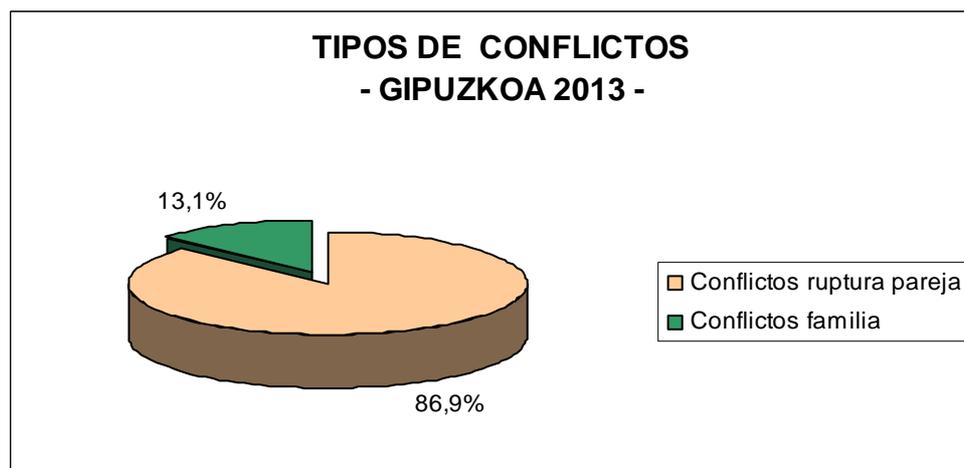
EXPEDIENTES TRABAJADOS EN 2013	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	161	138	299
CONFLICTOS FAMILIARES	40	5	45
TOTAL	201	143	344

Durante 2013, en el SMFG se trabajaron un total de 344 expedientes, de los cuales, 201 correspondieron a premediaciones, y 143 a mediaciones, lo que representa el 58,40% y el 41,6%, respectivamente.



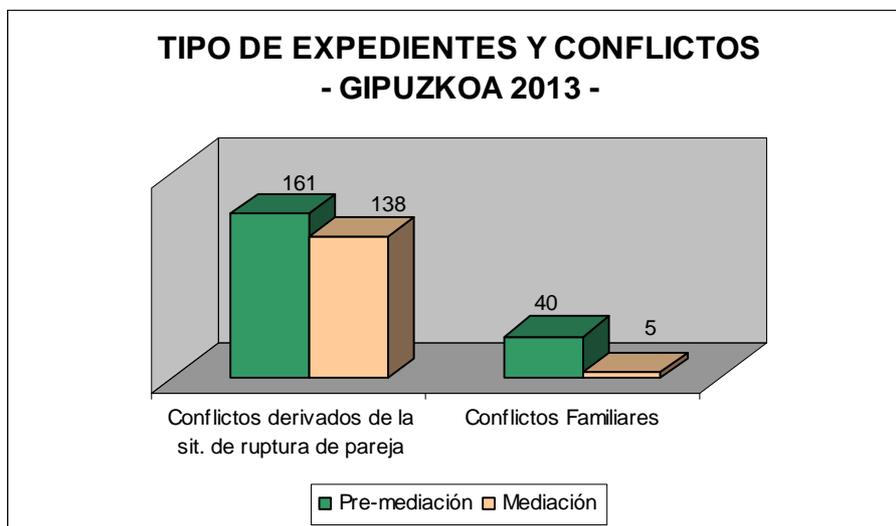
Es decir, de las personas que pasan por el SMF para informarse sobre la mediación familiar, ya sea por un conflicto de ruptura de pareja, o familiar de cualquier otro tipo, un 41,60% decidieron iniciar el proceso de mediación.

Por otra parte, de los expedientes trabajados, 299 corresponden a conflictos derivados de situaciones de ruptura de pareja, es decir un 86,90%, y otros 45 casos, presentaron conflictos familiares de otra índole, lo que supuso un 13,10% de los casos.



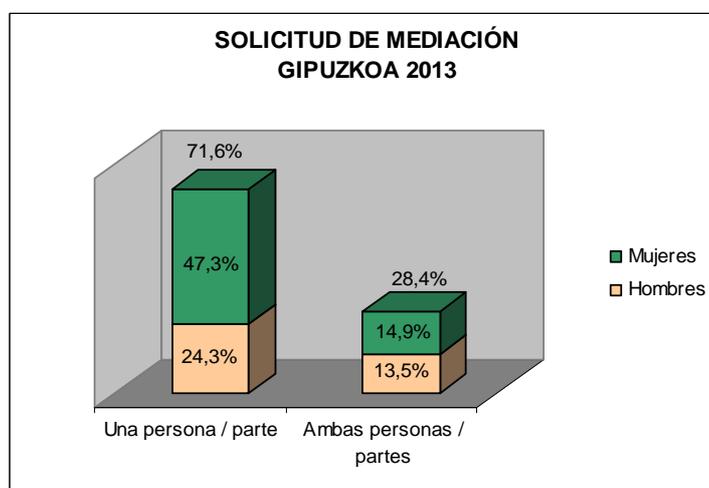
De los expedientes de pre-mediación abiertos, 161 han tenido su origen en conflictos derivados de la ruptura de la relación de pareja y 40 en otro tipo de conflictos familiares.

En cuanto a los expedientes de mediación trabajados, 138 han sido temas derivados de rupturas de la pareja y 5 del resto de conflictos familiares.



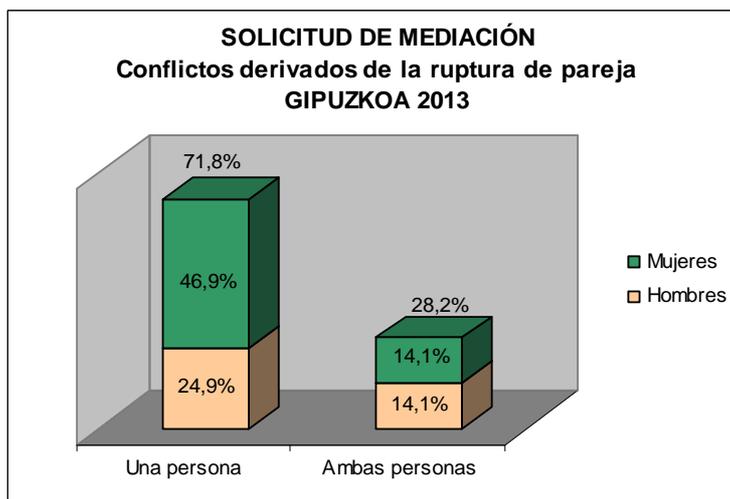
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tras las primeras sesiones informativas, se pueden dar las condiciones necesarias para iniciar un proceso de mediación, en cuyo caso se iniciará el expediente de mediación. Sin embargo, en aquellos casos en que no se dan todas las citadas condiciones, la demanda genera un expediente que denominamos de pre-mediación.



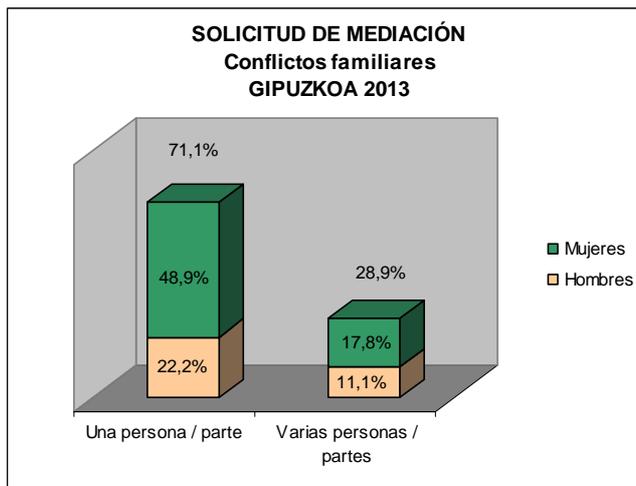
Al analizar las solicitudes de mediación en las que no se inicia el proceso de mediación propiamente dicho, se observa que en un 71,6% de los casos solamente ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información. De este porcentaje de personas el 24,3% son hombres y el 47,3% son mujeres. Dato que refleja el hecho de que son las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otra parte, en el 28,8% de los casos, y habiendo acudido las dos personas, o las partes protagonistas del conflicto, a la sesión informativa, el proceso no se inicia en ese momento por voluntad expresa por ambas partes. De este porcentaje el 13,5% fueron hombres y el 14,9% mujeres.



Respecto a las solicitudes de información sobre mediación en los conflictos derivados, específicamente, de situaciones de ruptura de pareja, en los que no se llegó a iniciar el proceso de mediación, en un 71,8% de los casos solamente vino una persona a solicitar la información. En la mayoría de estos casos, la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio de la mediación, y en algunos la mediación no era viable. De este porcentaje de personas el 24,90% fueron hombres y el 46,9% son mujeres.

Por otro lado, en el restante 28,20% habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inició al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes.

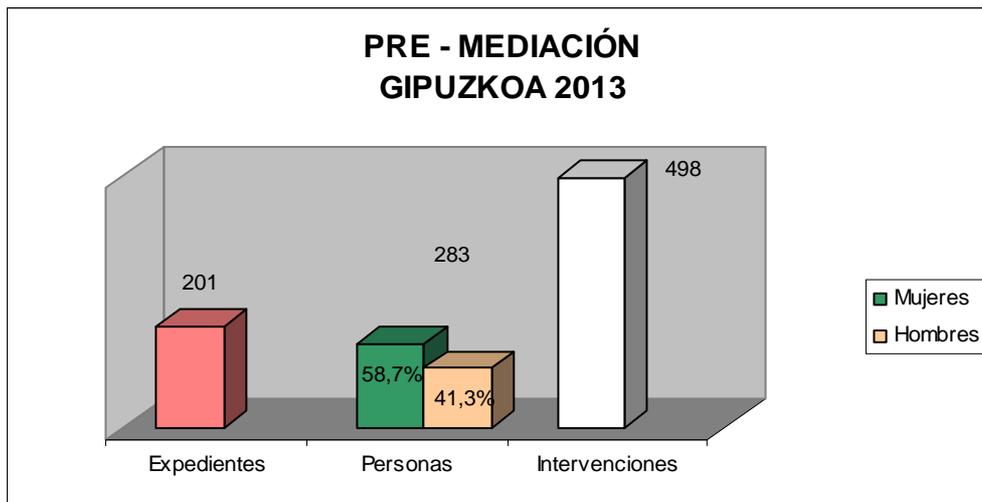


Como se aprecia en los distintos gráficos, en el resto de los conflictos familiares, los datos no presentan diferencias significativas, respecto a los casos de ruptura de pareja, en cuanto a la asistencia a la primera cita, y su reflejo a la hora de iniciar el proceso de mediación: en más de un 70% de las primeras citas que se quedaron en pre-mediaciones, solo asistió una persona a la cita informativa, y de esas personas, alrededor de un 48% fueron mujeres, y aproximadamente un 22% fueron hombres.

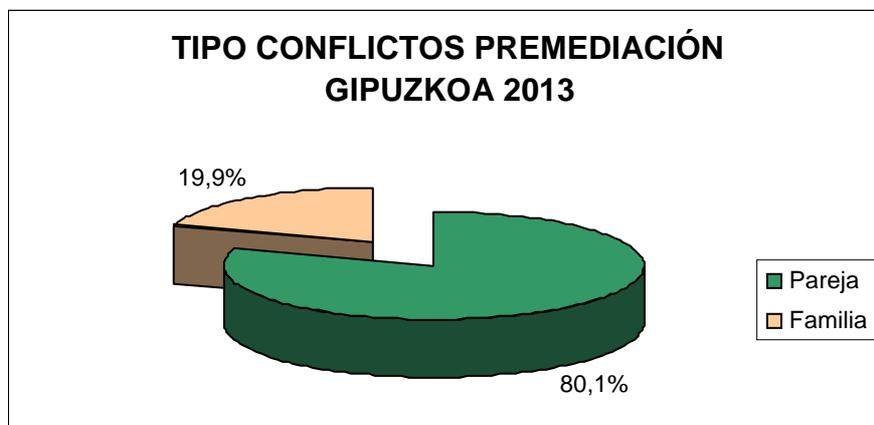
Lo mismo ocurre con el restante 28,90%: habiendo acudido las dos personas o partes, a la sesión informativa, el proceso no se inició al no haber, en ese momento, voluntad expresa por todos los asistentes.

La atención en este tipo de conflictos puede suponer un número de sesiones muy diferentes en cada expediente, en función del número de personas involucradas, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto del mismo.

El número total de premediaciones tramitadas en el SMFG durante 2013, fue de 201, en las que participaron 283 personas, de las cuales 166 fueron mujeres (58,70%) y 117 hombres (41,30%), y que dieron lugar a un total de 498 intervenciones.



En cuanto al tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 161 expedientes correspondieron a situaciones de ruptura de pareja, es decir, un 80,1%, mientras que 40 expedientes, es decir el 19,9% restante, fueron casos del resto de conflictos familiares.



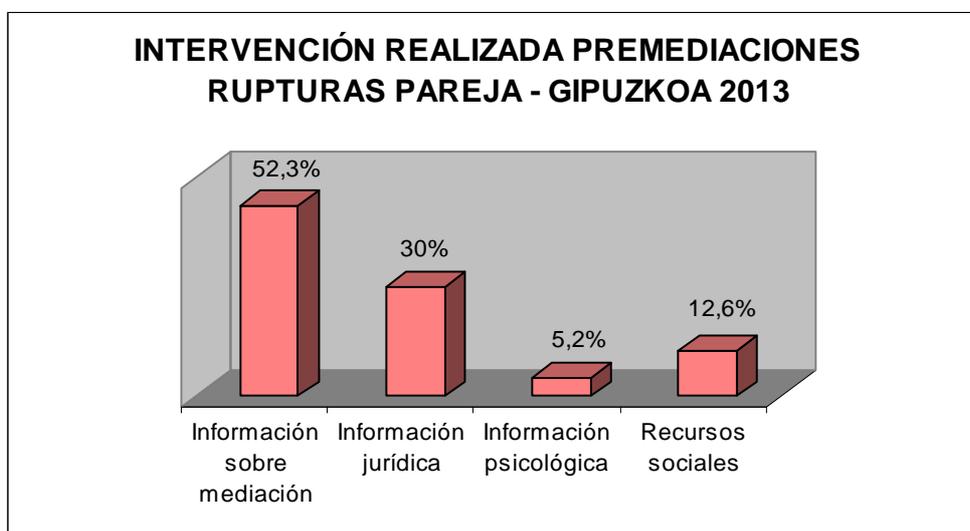


PREMEDIACIONES EN RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	161	
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	218	
		H 98	M 120
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Sesiones Intervenciones	401 165 236	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ INFORMACION SOBRE MEDIACION ▪ INFORMACION JURIDICA ▪ INFORMACIÓN PSICOLÓGICA ▪ INFORMACION SOBRE RECURSOS SOCIALES 	162 93 16 39	

Los expedientes de pre-mediación en situaciones de ruptura de pareja durante 2013 fueron 161, en los que intervinieron 218 personas, de las cuales 120 (el 55%) fueron mujeres y las 98 restantes (el 45%) hombres.

El trabajo realizado en los 161 expedientes de pre-mediación citados, se ha dirigido, en un 52,3% de los casos, a informar a las personas sobre la mediación y el propio SMF. Además hay personas que se acercan al SMF, solicitando información jurídica sobre su situación, información que se les proporciona dentro del contexto de la mediación (30%); en otras ocasiones requieren información sobre los recursos de orientación psicológica para el caso que presentan (5,2%), y a veces también precisan información sobre los recursos sociales de los que pueden disponer (12%).



Este trabajo se ha desarrollado a lo largo de un total de 401 intervenciones, correspondientes a 165 sesiones realizadas directamente con las personas solicitantes, y 236 intervenciones correspondientes a la documentación elaborada para cada caso, tales como actas, cartas, justificantes de asistencia, etc...



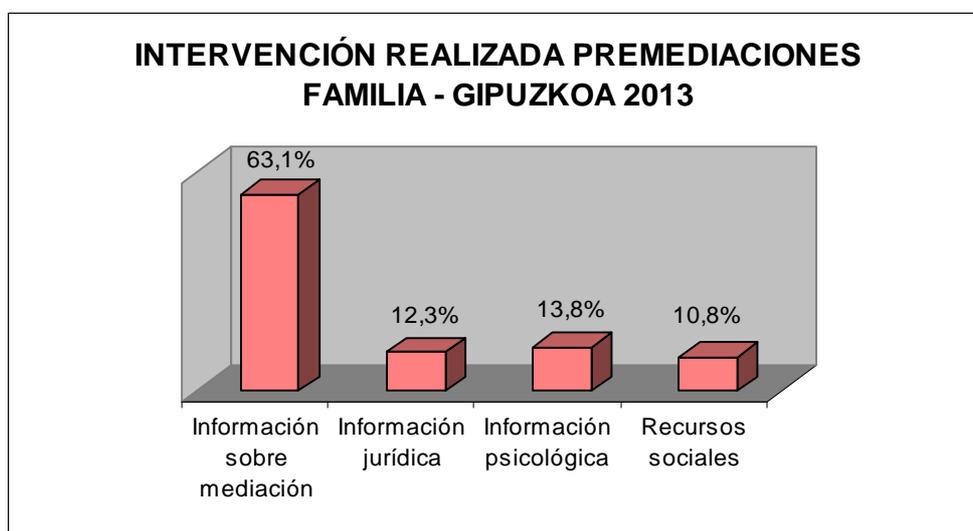
PREMEDIACIONES EN CONFLICTOS DE FAMILIA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	40	
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	65	
		H 19	M 46
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Sesiones Intervenciones	45 52	97
INTERVENCIONES REALIZADAS	▪ INFORMACION SOBRE MEDIACION	41	
	▪ INFORMACION JURIDICA	8	
	▪ INFORMACIÓN PSICOLÓGICA	9	
	▪ INFORMACION SOBRE RECURSOS SOCIALES	7	

En los 40 expedientes de pre-mediación generados por demandas relacionadas con conflictos que surgen en la familia entre los diversos grados de parentesco, se recibieron a 65 personas.

El trabajo que se ha desarrollado con estas familias en 97 intervenciones, se ha dirigido, en 41 ocasiones, a ofrecer información sobre el proceso de mediación; 8 intervenciones fueron para aportar información jurídica desde el contexto de la mediación; 9 lo fueron para orientación psicológica, y 7 para ofrecer información sobre recursos sociales.

Como muestra el gráfico, la información sobre el proceso de mediación se ofrece en el 63,1% de los casos. La razón por la que no se proporciona en el 100% de los casos radica en que hay ocasiones en que el caso que plantean al iniciar la sesión no es susceptible de mediación, por lo cual se realiza la pertinente derivación o información sobre otros recursos.



En cuanto a la información jurídica en este contexto se proporciono en 8 ocasiones, es decir, en un 12,3%. La información Psicológica se ofreció en el 13,8% de los casos, y otros recursos sociales en un 10,8%.

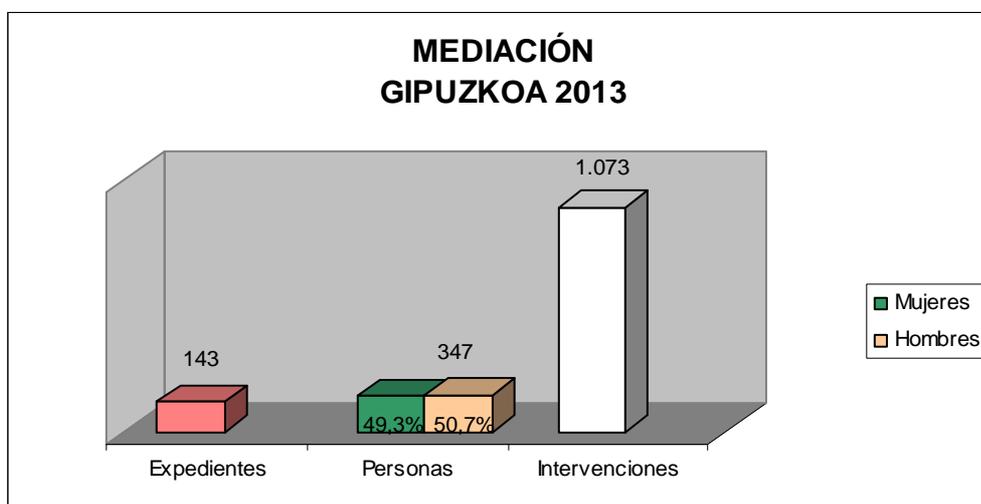
EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando todas las personas implicadas en el conflicto lo acuerdan voluntariamente.

Este es su primer acuerdo tomado en mediación, y el momento en el que el Acta inicial de la mediación es firmado, tanto las personas que inician

su proceso, como por el propio equipo de mediación. A partir de este momento comienzan las diferentes fases del proceso de mediación.

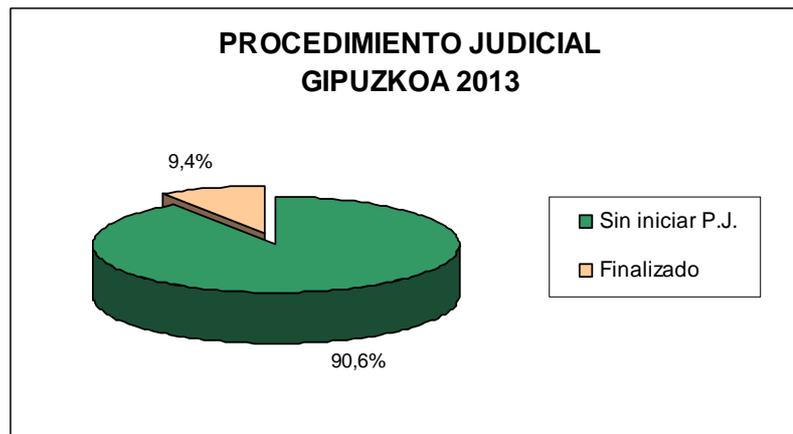
Durante 2013, en el SMFG se trabajaron un total de 143 expedientes de mediación, en los que se atendió a 347 personas, y que generaron un total de 1.073 intervenciones, entendiéndose comprendidas en este último apartado, tanto las sesiones de trabajo directo con las personas usuarias, como el trabajo indirecto, tal como redacción de acuerdos, actas, justificantes de asistencia, etc.



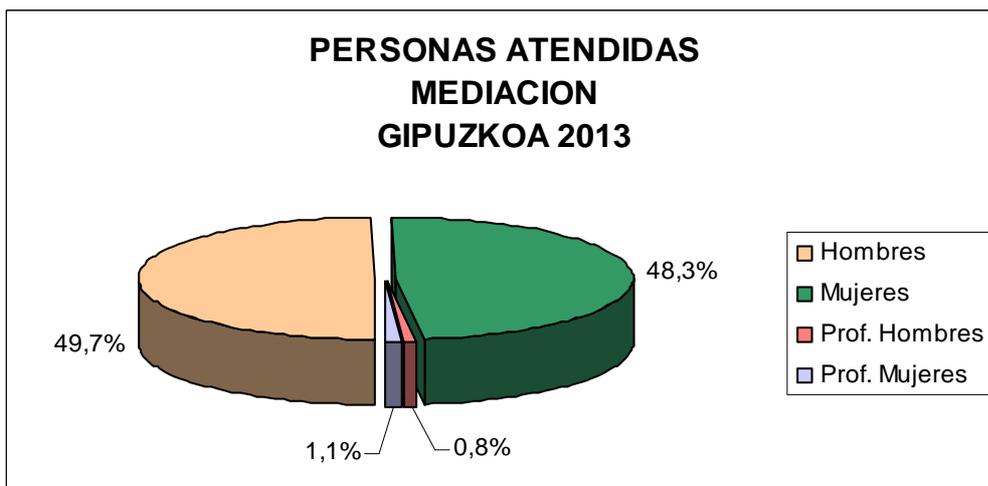
Del total de los expedientes de mediación en los que se ha intervenido, en el 96,5% de las mediaciones (138 expedientes) los conflictos planteados por las personas usuarias se han producido en situaciones de ruptura de pareja, y el resto, es decir, el 3,5% han estado relacionados con los restantes tipos de conflictos familiares.



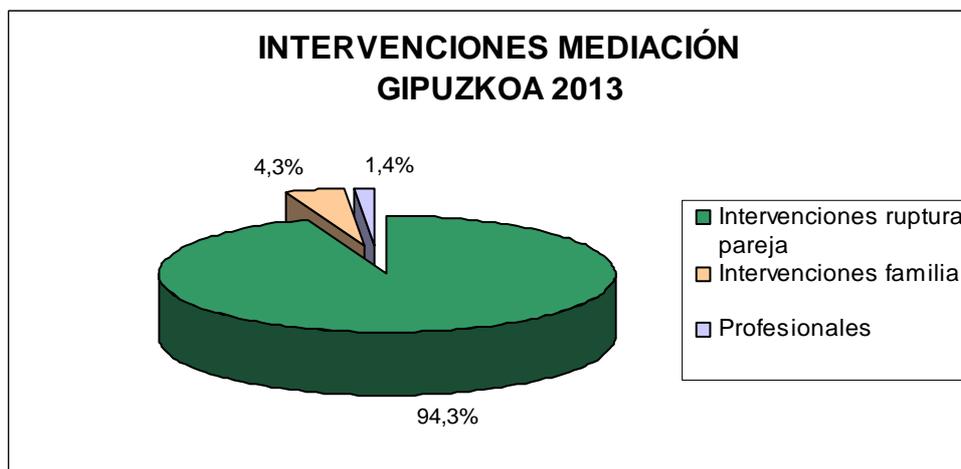
De los casos que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura, el 9,4% habían concluido el procedimiento judicial y en el 90,6% de los casos no lo habían iniciado.



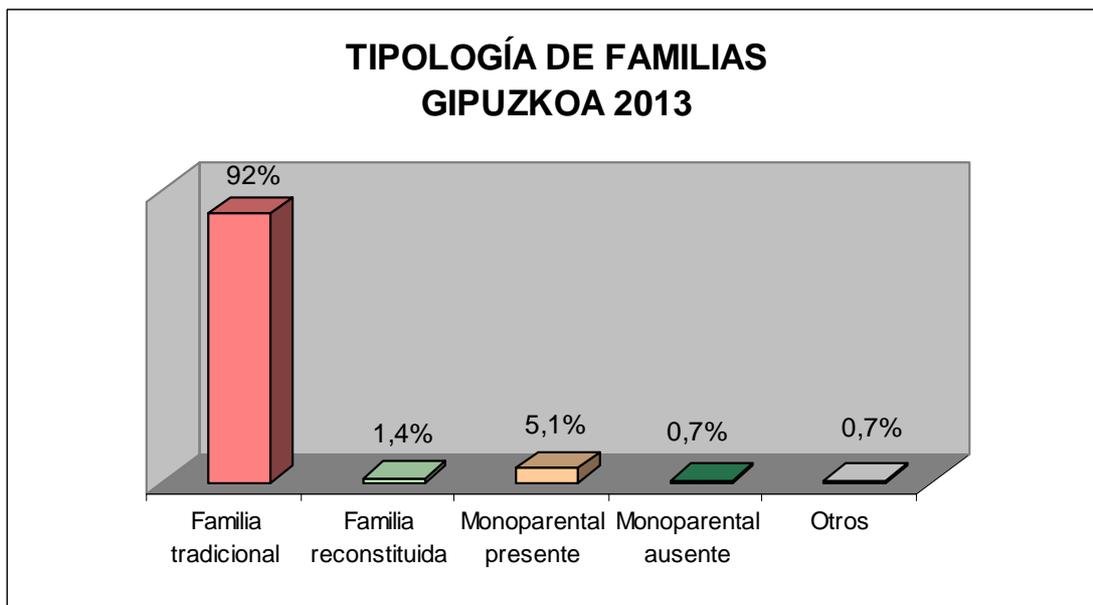
El número total de personas con quienes se trabajó en los citados expedientes de mediación fue de 354, de las cuales el 48,3% fueron mujeres usuarias, el 49,7% hombres usuarios, y el 1,8% fueron profesionales a quienes se atendió, en algunos casos. Y de éstos, el 1,1% fueron mujeres, y el 0,8% hombres.



Por otra parte, el número total de intervenciones realizadas en las mediaciones llevadas a cabo en 2013, ascendió a 1.073, de las cuales el 94,3%, es decir 1.012, correspondieron a expedientes de ruptura de pareja, mientras que en conflictos familiares se llevaron a cabo 46 intervenciones, lo que representa el 4,3%. En cuanto a las intervenciones realizadas con los profesionales relacionados con los diferentes casos, supusieron el 1,4% del total.



En relación a la tipología que presentan las familias que han acudido al Servicio y han iniciado la mediación, un 92% están enmarcadas dentro del modelo de familia tradicional, un 15,4% son familias reconstituidas, el 10,8% son familias monoparentales.



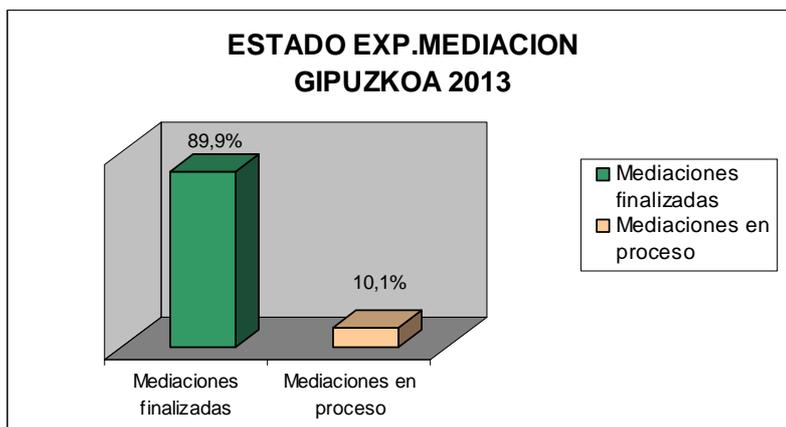

 MEDIACIONES EN **RUPTURA DE PAREJA** REALIZADAS EN EL SMFG
 DURANTE 2013:

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	138
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	331
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	1012
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (445 sesiones)	3,58
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	124
	ACUERDOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	62
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	16
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	3
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA 	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	26
	INVIABLE	11
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	14

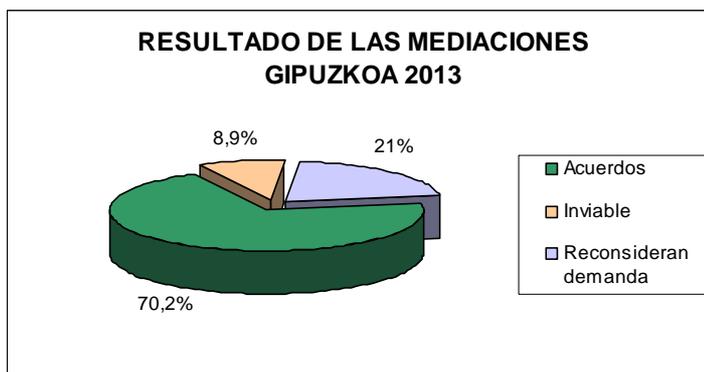
En los **138** expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 331 personas, con las que se ha realizado un total de 445 sesiones presenciales con las personas usuarias, y 567 intervenciones correspondientes a la documentación necesaria para cada caso.

La media de sesiones realizadas en relación con los expedientes finalizados, ha resultado de 3,58 sesiones.

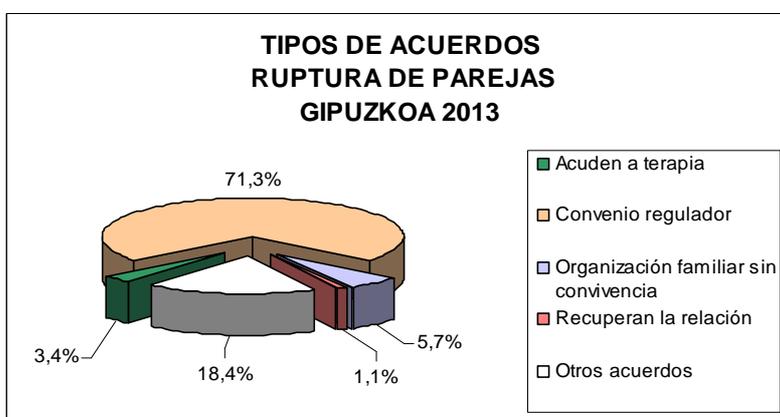
Por otra parte, a lo largo del año 2013 se han finalizado un total de 124 expedientes de mediación (89,9%), quedando 14 expedientes (10,1%) con el proceso abierto para finalizar durante el año 2014.



A lo largo del año 2013 se cerraron un total de 124 procesos de mediación, de los cuales el 70,2% se cerraron con acuerdos; el 8,9% resultaron inviables; y en un 21% de los casos, fueron las personas usuarias quienes decidieron poner fin al proceso.

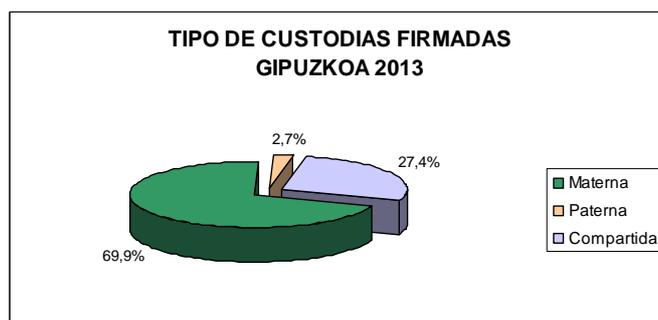


De aquellas parejas que finalizaron el proceso de mediación con acuerdos, el 71,3% llegaron a acuerdos que daban contenido a su convenio regulador, el 3,4% acordaron iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación; el 1,1% tomaron la decisión de continuar con la relación de pareja; un 5,7% tomó acuerdos relacionados con su organización familiar, cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados, y el 18,4% alcanzaron otro tipo de acuerdos, relacionados con el conflicto específico que presentaban.



TIPO DE CUSTODIAS FIRMADAS

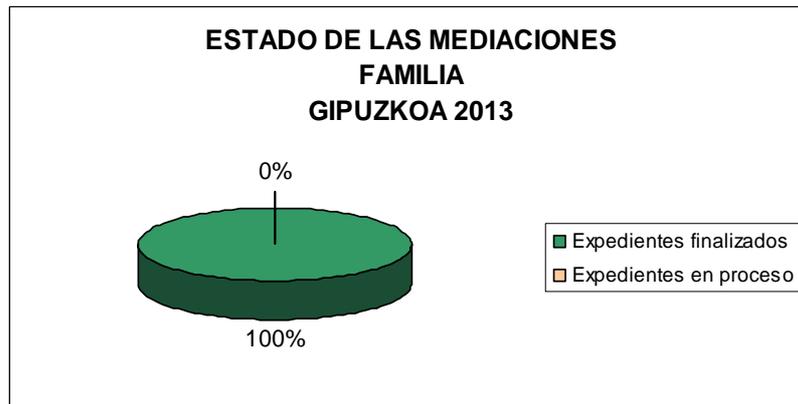
En cuanto a los acuerdos alcanzados por las parejas con hijas e hijos sobre su futura organización familiar, en un 69,9% de los casos pactaron otorgar la guarda y custodia a la madre; un 27,4% de las parejas acordaron una guarda y custodia compartida entre ambos, con diferentes organizaciones; mientras que los casos en que los que se establecieron una guarda y custodia para el padre, representaron el 2,7% del total.



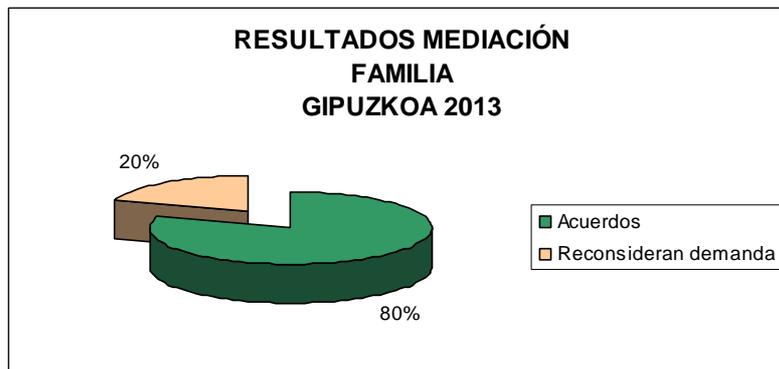
DATOS DE LAS MEDIACIONES EN EL RESTO DE **CONFLICTOS FAMILIARES** REALIZADAS EN EL SMFG DURANTE 2013:

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	5
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	12
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	52
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (26 sesiones)	5,2
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	5
	ACUERDOS	4
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	0

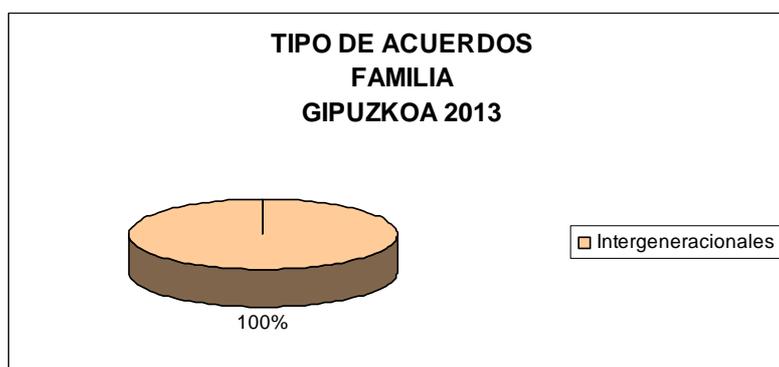
Como se puede observar en la tabla, en los 5 expedientes de mediación de **conflictos familiares**, se trabajó directamente con 12 personas pertenecientes a las familias que presentaba el conflicto, a lo largo de un total de 52 intervenciones, correspondientes a 26 intervenciones que corresponden a la documentación elaborada en el trabajo indirecto, para cada caso, y otras 26 sesiones realizadas directamente con las personas solicitantes, que a su vez supone una media de 5,2 sesiones por cada expediente de mediación en estos conflictos familiares.



De los 5 expedientes de mediación en conflictos familiares iniciados en 2013 todos estaban cerrados a 31 de diciembre de 2013.



En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 80% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto específico que estaban viviendo, mientras que en el otro 20% de los casos, por expresa voluntad de alguna de las partes, se ha dado el proceso por finalizado.



En cuanto al tipo de acuerdos alcanzados, todos fueron intergeneracionales, es decir, los relacionados con la convivencia entre progenitores y sus hijos y/o hijas.

4.1.D.- FASE DE SEGUIMIENTO

Tras finalizar el proceso de mediación, desde el Servicio de Mediación Familiar se lleva a cabo un seguimiento, bien telefónico o a través de una cita individual y/o conjunta, solicitada por los participantes en la mediación o por el mediador o mediadora que haya intervenido en dicho proceso.

El proceso de mediación es un escenario en el que se puede observar la evolución en la comunicación, colaboración y toma de decisiones pero no cabe duda de que es en el momento del seguimiento de cada caso, en el que se puede conocer realmente el aprendizaje, obtención de habilidades en la resolución de posibles conflictos o dificultades, manejo de las diferentes situaciones y/o recursos de afrontamiento o adaptación a los cambios existentes día a día por los diferentes participantes.

Es por ello, que un proceso de mediación no puede concluir hasta conocer cómo han evolucionado los participantes en dicho proceso de mediación, sino también como han progresado en el periodo transcurrido entre la firma de los acuerdos consensuados y la fase de seguimiento.

El seguimiento se puede efectúa en cada caso, transcurrido un periodo de tiempo diferente, es decir, pasados 6 meses, un año o el tiempo que estime el mediador o mediadora que ha trabajado con ellos. Así mismo, los participantes en el proceso de mediación pueden solicitar una cita de seguimiento transcurrido el periodo que estimen necesario.

Los objetivos del seguimiento son por una parte, conocer la situación de cada pareja o familia tras utilizar el Servicio de Mediación familiar y por otra, comprobar la finalidad de los acuerdos tomados, saber si ha existido alguna modificación, y de que manera han acordado dichas modificaciones.

Con respecto a la finalidad de los acuerdos, se trata de conocer si ha habido tramitación o se mantiene el acuerdo de forma privada.

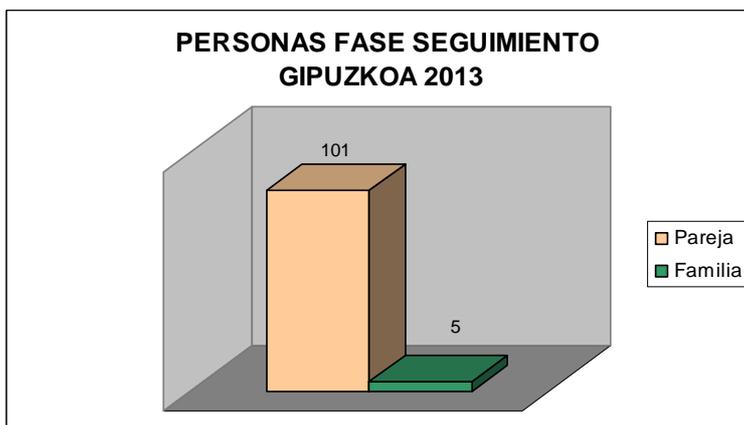
En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el objetivo es conocer el mantenimiento y respeto o no de los mismos, y cual ha sido la evolución, desde su firma en el Servicio de Mediación Familiar, hasta la realización del seguimiento. Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, como se han adaptado y de qué forma la han tratado.

El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cual ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a viviendas de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta básica, becas...

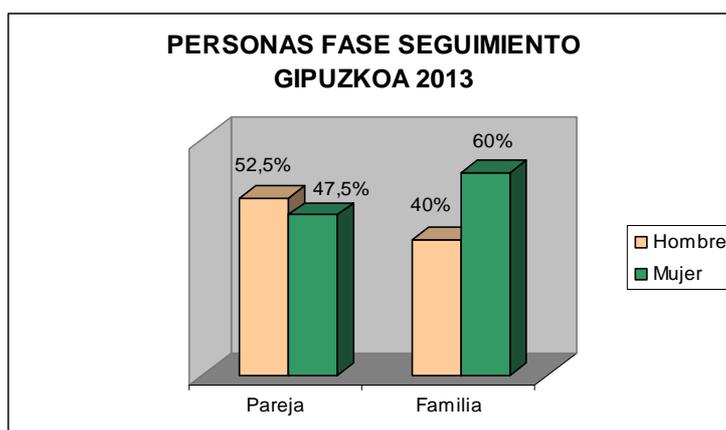
Otro de los objetivos, no por último menos importante, es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por las personas mediadoras, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para las personas participantes, y comprobar en que ha podido ayudarles, en caso de haberlo hecho, el paso por este Servicio de Mediación Familiar.

La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de los participantes y poder ofrecer una continua mejora en nuestra atención.

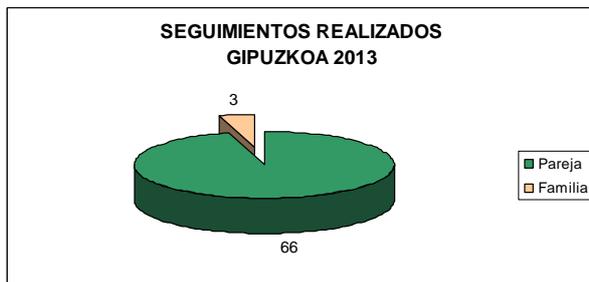
En este nivel de intervención se ha atendido a 106 personas, de las cuales, 101 presentaron asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 5 estaban relacionadas con conflictos familiares. Dentro de esta distribución obtenemos la siguiente información:



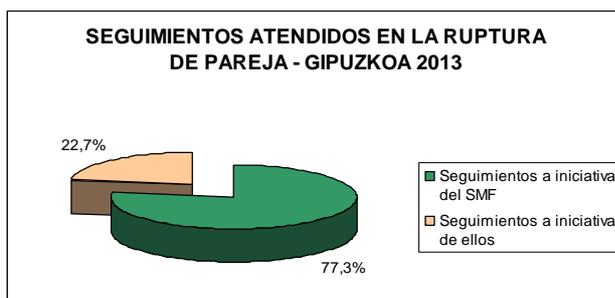
De las personas atendidas en los seguimientos de procesos de ruptura de pareja, un 47,52% son mujeres y un 52,47% hombres, mientras que en los conflictos familiares, un 60% son mujeres y un 40% hombres..



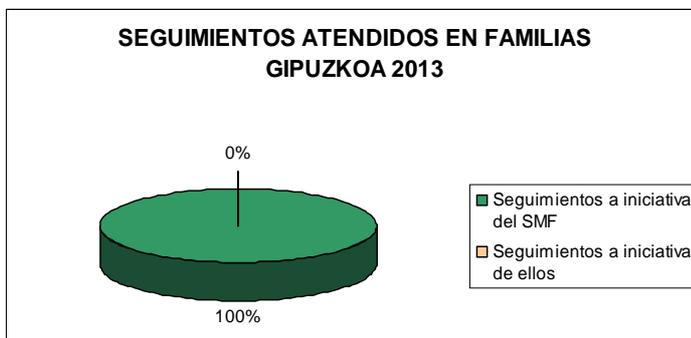
Han resultado un total de 69 expedientes de seguimientos de pareja y familia, de los cuales 66 correspondían a conflictos que se habían producido en situaciones de ruptura de la pareja, y en los 3 casos restantes, a conflictos familiares.



De los 66 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 51 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 15 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.



De los 3 expedientes de conflictos familiares, todos son a iniciativa del equipo de mediación.



EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA

66

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos45

Seguimientos sin respuesta.....6

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Seguimientos de años anteriores al 2012.....5

Seguimientos del año a 2012.....3

Seguimientos del año a 2013.....7

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de personas 102
- N° de hombres54
- N° de mujeres48

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones88

RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial 35,3%
- Acuerdo privado 50,9%
- Recuperación de la relación2%
- Procedimiento judicial contencioso0%
- Organización Familiar sin Convivencia..... 11,8%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se respetan los acuerdos72,5%
- No se respetan los acuerdos13,7%
- Recuperación de la relación de pareja.....2%
- No hay respuesta 11,8%

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE FAMILIA

3

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos3

Seguimientos sin respuesta.....0

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.....0

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de personas 5
- N° de hombres 2
- N° de mujeres 3

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones 5

RELATIVO AL RESULTADO

- Acuerdo privado 100%

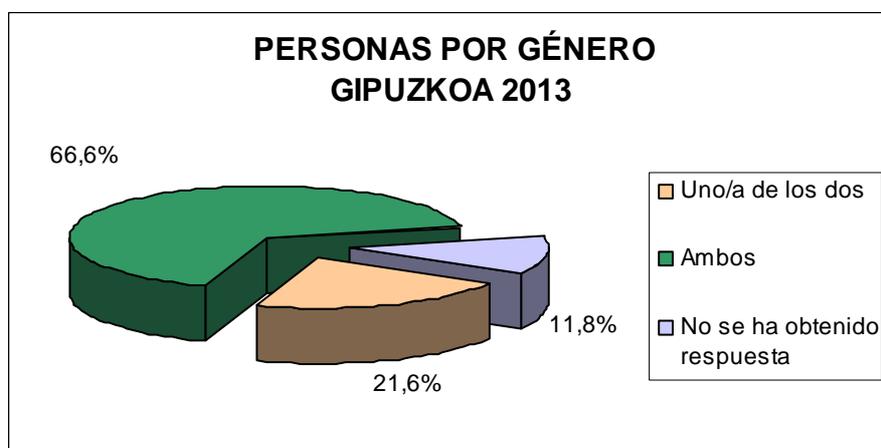
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se respetan los acuerdos66,6%
- No se respetan los acuerdos33,3%

Dentro del apartado de rupturas de parejas en los 66 expedientes de seguimiento realizados, tanto a iniciativa del equipo, como a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, han sido atendidas **101 personas en 88 sesiones.**

De las personas atendidas en esta fase de seguimiento, se obtuvieron los siguientes datos:

- Dentro del apartado de conflictos de pareja, en las llamadas de seguimiento, y seguimientos con cita realizados, a iniciativa del equipo, en un 66,6% de los casos se pudo realizar el seguimiento a ambos miembros de la parejas, en un 21,6% solo se pudo contactar con uno de dichos miembros, ya fuera mujer u hombre y en un 11,8% no se pudo contactar con ninguno de los dos miembros.



En cuanto a la información lograda en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar, en conflictos de ruptura de pareja, se obtienen los siguientes datos:

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

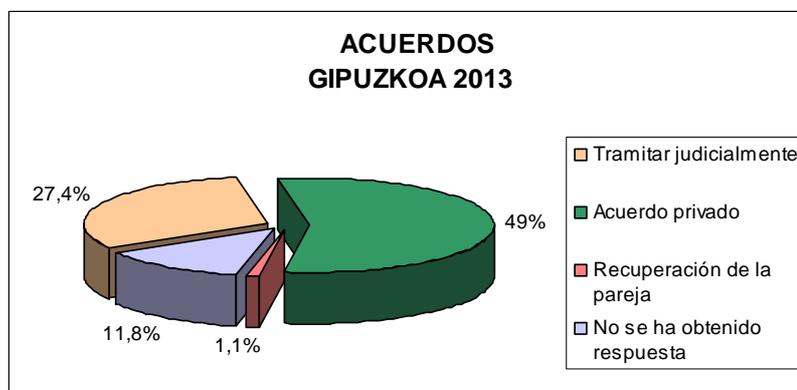
Ruptura de parejas

El 27,4% de los expedientes de mediación, han sido tramitados judicialmente.

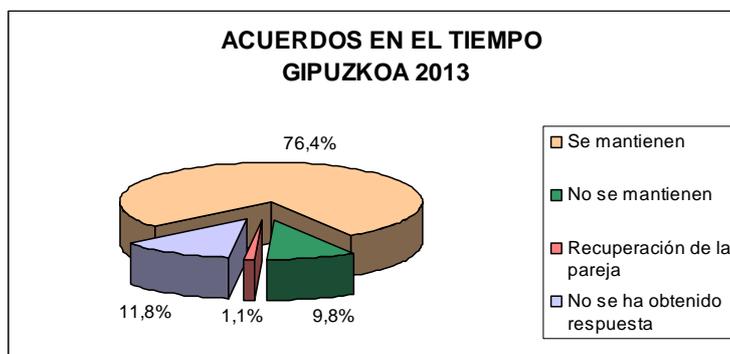
El 49% de los expedientes han mantenido los acuerdos como privados,

El 1,1% de las parejas recuperaron su relación.

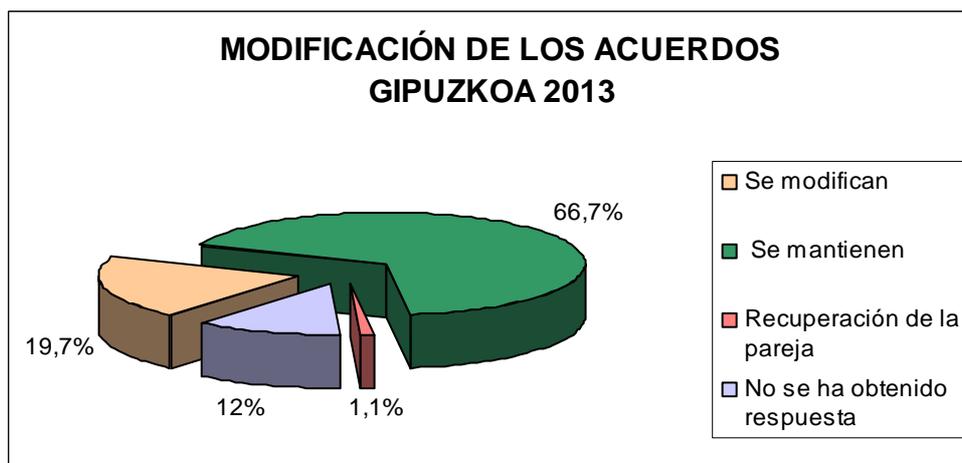
En un 11,8% no se ha obtenido respuesta alguna.



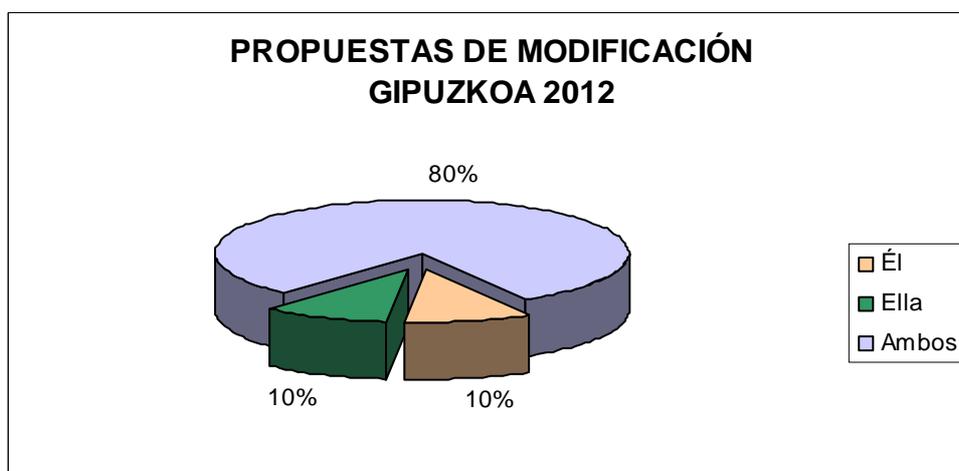
En relación al mantenimiento y el respeto de los acuerdos adoptados por las personas participantes en las mediaciones finalizadas y consultadas en el seguimiento efectuado, el 76,4% cumplen los acuerdos; para el 9,8% no los están respetando por diferentes circunstancias. El 1,1% de las parejas recuperaron su relación. En un 11,8% no se ha obtenido respuesta alguna.



Teniendo en cuenta tanto las parejas que respetan los acuerdos como las que no lo han podido, un 19,7% han realizado algún tipo de modificación en dichos acuerdos y los están cumpliendo. En el 66,7% de los casos no se ha hecho ninguna modificación en relación a los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar. El 1,1% de las parejas recuperaron su relación. En un 11,8% no se ha obtenido respuesta alguna.

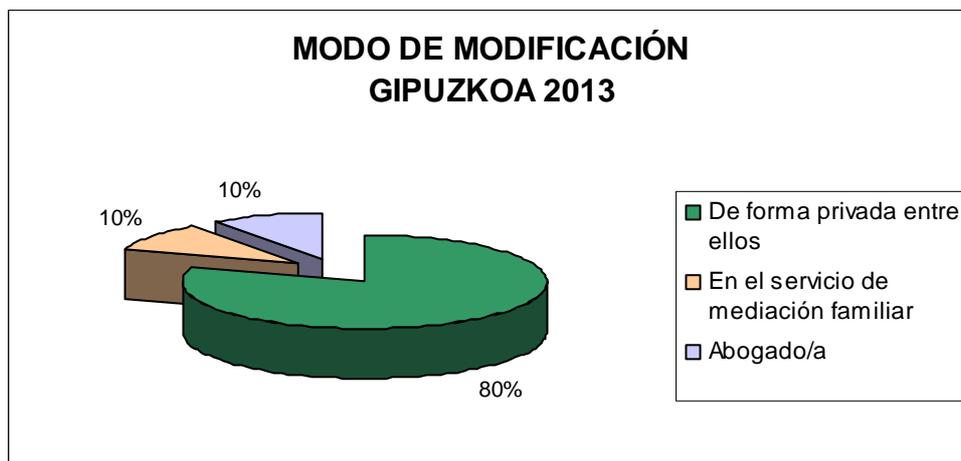


Las propuestas de modificación de los acuerdos, se han efectuado en un 10% por parte de las mujeres, en un 10% por los hombres y en un 80% a propuesta de ambos.



El 80% han negociado estas modificaciones de forma privada entre ambos, cuando han visto la necesidad de adaptar los cambios; un 10% de ellos han acudido al Servicio de Mediación Familiar para tratar algún desacuerdo o adaptar el acuerdo a nuevas circunstancias; y un 10% de han acudido a la vía judicial.

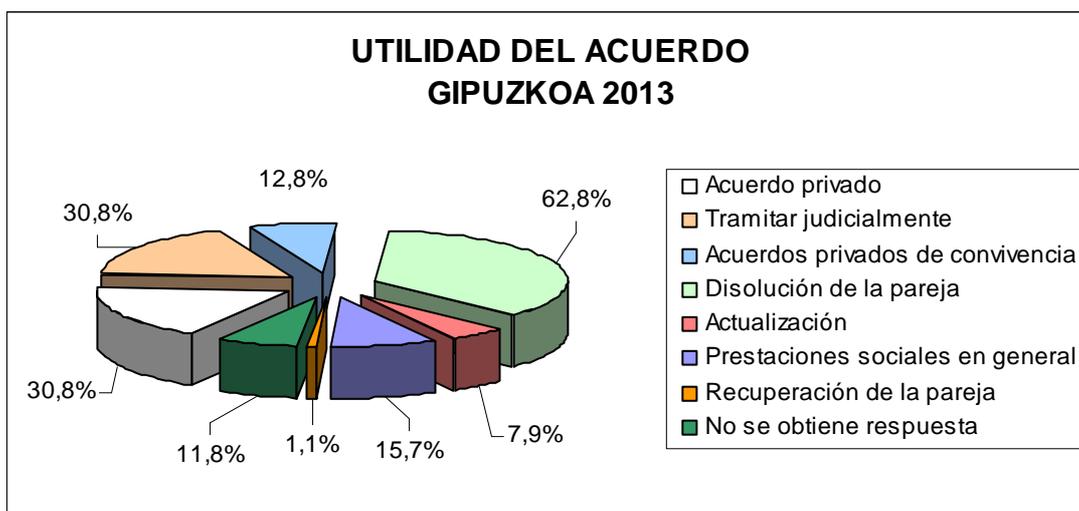
De la lectura de estos datos se refleja la capacidad resolutoria y de comunicación que han adquirido el 80% de las parejas para modificar o adecuar sus acuerdos y responder a las dificultades encontradas en el camino.



En cuanto a la **utilidad de los acuerdos** obtenidos en el Servicio de Mediación Familiar, observamos que:

- El 62,8% de las parejas que acuden al servicio de mediación familiar utilizan el acuerdo para cuestiones que atañen a la **disolución** de pareja, como puede ser obtener una sentencia de divorcio, separación o pareja de hecho u obtener una organización en relación a sus hijos.
- Un 7,9% de las parejas les sirve el acuerdo como actualización de su situación familiar anterior.

- El 15,7% de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos requisito necesario para poder solicitar distintas ayudas como puede ser la RGI, becas escolares, Etxebid.
- El 1,1% de las parejas recuperaron su relación.
- En un 11,8% no se ha obtenido respuesta alguna.



CONFLICTOS FAMILIARES

Dentro del apartado de familias, en los 3 expedientes realizados a iniciativa del equipo de mediación, se han atendido a 5 personas, 3 hombres y 2 mujeres.

De los tres expedientes, en dos de ellos, los acuerdos se han podido mantener, sin embargo, en uno de ellos, no ha podido ser por un cambio de circunstancias de una de las partes. No obstante reconocen que su situación ya no es la que era antes de haber iniciado el proceso.

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES:

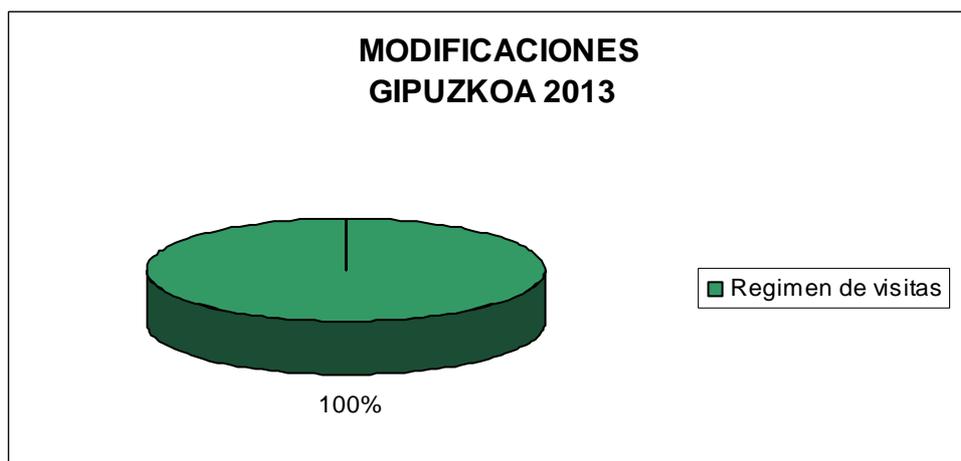
• SEGUIMIENTOS DE AÑOS ANTERIORES AL 2012

Este tipo de seguimiento se realiza a iniciativa de las personas usuarias, cuando deciden acudir de nuevo al Servicio de Mediación Familiar con el fin de utilizar el espacio para modificar acuerdos alcanzados entre ellos con anterioridad.

En esta fase de seguimiento se atienden 5 expedientes de procesos de mediación finalizados en años anteriores a 2012, al que se atienden a 7 personas en 6 sesiones.

Las modificaciones que se realizan en esta fase de seguimiento, son las siguientes:

El 100% modifica el régimen de visitas, esto está relacionado con una readaptación de los períodos de tiempo que pasa el progenitor o progenitora, que no convive con los hijos e hijas.



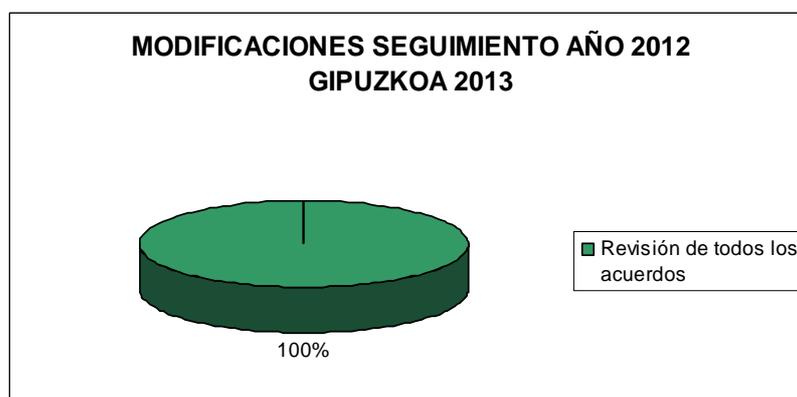
• SEGUIMIENTOS DEL AÑO 2012

Estos seguimientos se realizan a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado dicho proceso el año anterior y a pesar de que es el SMF quien se pone en contacto con ellos, son las parten quienes acuden al Servicio de Mediación Familiar para modificar uno o varios de los acuerdos alcanzados.

En esta fase de seguimiento se atienden 3 expedientes de procesos de mediación finalizados atendiendo a 6 personas dando lugar a 6 intervenciones.

Las modificaciones que se realizan en esta fase de seguimiento, son las siguientes:

- El 100% deciden revisar todos los acuerdos alcanzados anteriormente en el proceso de mediación con el objetivo de formalizar un acuerdo definitivo.



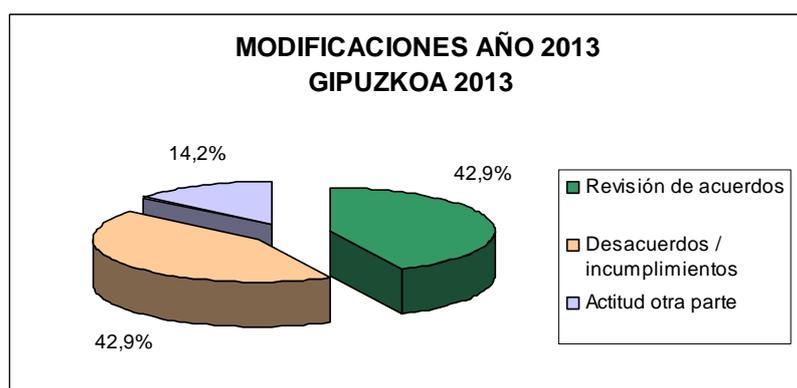
• SEGUIMIENTOS DEL AÑO 2013

Estos seguimientos se realizan a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado dicho proceso en este mismo año, y deciden acudir al Servicio de Mediación Familiar para modificar uno o varios de los acuerdos alcanzados.

En esta fase de seguimiento se atienden 7 expedientes de procesos de mediación finalizados atendiendo a 11 personas dando lugar a 7 intervenciones.

Las intervenciones que se realizan en esta fase de seguimiento, son las siguientes:

- El 42,9% deciden revisar todos los acuerdos alcanzados anteriormente en el proceso de mediación con el objetivo de formalizar un acuerdo definitivo.
- El 42,9 deciden acudir a mediación por desacuerdos o incumplimientos en lo acordado anteriormente.
- El 14,2% acude a mediación con el objetivo de reunirse con la otra parte por temas de actitud.



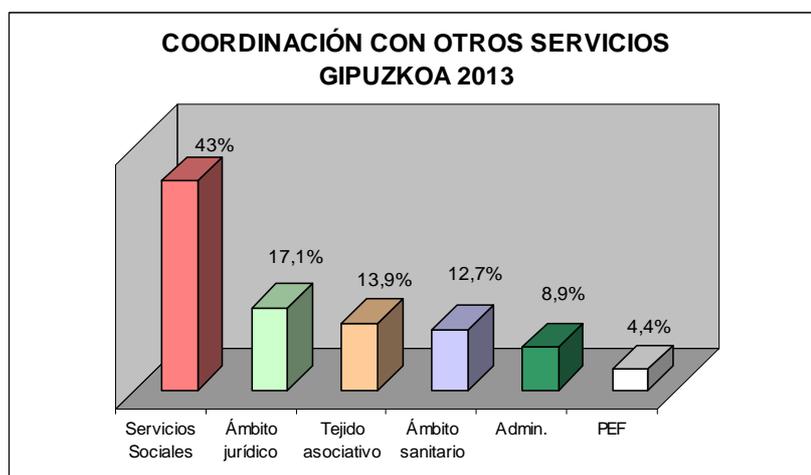
4.1.E.- COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

Con el objetivo de ofrecer una ATENCIÓN INTEGRAL a las familias que presentan un conflicto, desde distintos servicios y entidades se informa sobre la existencia de este Servicio de Mediación Familiar, según las demandas y necesidades detectadas en cada ámbito. Tras lo cual, desde los citados servicios y entidades, se han derivado casos al SMF.

La coordinación con los servicios de procedencia se inicia en los casos en que desde el servicio de origen se notifica al SMF la derivación.

La coordinación por parte del SMF comienza cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación, lo que se refleja en el acta inicial de la mediación, donde se recoge el acuerdo de iniciar el proceso y sus objetivos. Una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a la familia.

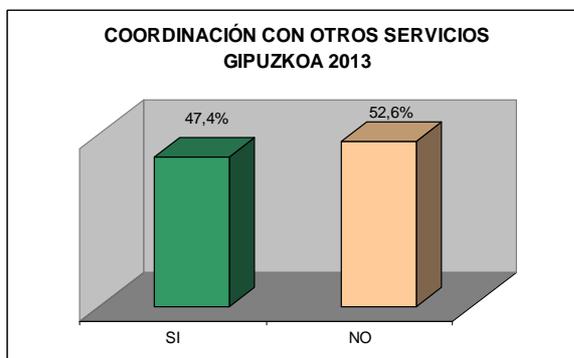
En algunos casos también se establece comunicación telefónica o vía correo electrónico, con el servicio de origen, siempre previa autorización de las personas usuarias.



Durante 2013, un 43% de los casos llegaron a este SMF, lo hicieron desde los Servicios Sociales; un 17,1% desde el ámbito jurídico; un 13,9% llegaron desde distintas Asociaciones; un 12,7% llegaron desde entidades sanitarias; un 8,9% desde distintas Administraciones públicas, y un 4,4% fueron remitidos desde el S.A.V.

Por esta razón, en el 47,4% de los casos que llegan al SMFG lo hacen desde otros servicios o entidades, con los cuales se establecen distintos niveles de coordinación, mientras que el 52,6% restante, no suele haber

coordinación, ya que las personas usuarias llegan al SMF directamente, bien por difusión oral, medios de comunicación, o Internet.



4.2 INTERVENCIÓN INDIRECTA

Esta intervención hace referencia a todas aquellas actuaciones que se han realizado durante este año, además de la atención directa en mediación familiar. En este sentido desde el servicio se han venido desarrollando funciones de difusión de la mediación familiar, coordinación con otros servicios y formación, así como de asistencia a la Dirección de Servicios Sociales en materia de mediación familiar, respetando las funciones que en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar se atribuyen a los servicios y programas públicos de mediación familiar.

4.2.A.- TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo está dirigido hacia su propia organización interna así como, la revisión y reelaboración del material técnico propio del trabajo a realizar dentro del Servicio de Mediación, tanto el referido a la coordinación con otros Servicios como a la participación en actividades dirigidas a difundir la mediación.

De manera permanente se llevan a cabo revisiones del material técnico de trabajo, así como de la elaboración de protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del

Servicio. Durante el año 2013 se han mantenido diez reuniones de coordinación con el Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia, así como con el de Araba, con el objetivo de realizar el diseño de estos materiales que se comparten, así como para reflexionar sobre la práctica de la mediación en los tres servicios, redundando en una mejora de la praxis y de la atención a la ciudadanía vasca.

Asimismo, cada año tras la elaboración de la memoria y como consecuencia de la reflexión anual del trabajo realizado, se lleva a cabo un análisis de los datos recogidos, tanto del Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa como del de Bizkaia y el de Araba con el objeto de ir mejorando la base de datos, así como de las intervenciones realizadas y la coordinación con las distintas entidades derivantes con el objeto de ir mejorando la intervención desde una atención integral a las familias.

Por otra parte, se realizan reuniones de trabajo semanales en las que se supervisan los casos y se organiza el trabajo desde el momento en que se recibe la demanda hasta la conclusión del mismo.

En este año, se han realizado un total 50 reuniones del equipo con el objetivo de reflexionar sobre casos específicos que requerían una especial atención, y sobre su abordaje concreto, o para poner en común cuestiones o situaciones que se están atendiendo en cada momento concreto.

Otro de los objetivos del trabajo interno es el de realizar una evaluación del servicio a través de un análisis de necesidades, y mediante la fase de evaluación que realizamos a las personas usuarias del servicio, (desarrollado en el punto 6.1.E) que nos ayuda a ir mejorando la calidad del mismo. Esta labor se realiza semestralmente y anualmente.

4.2.B.- RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES

Se trata del trabajo desarrollado, fundamentalmente, para ofrecer información sobre los principios de la mediación, las características, funciones, personas destinatarias y objetivos del servicio a los equipos profesionales de entidades públicas y/o privadas, no sólo por si pudieran derivar las potenciales familias que presentan conflictos, si no también, para llevar a cabo un trabajo coordinado desde las distintas áreas de intervención.

En este sentido, se ha realizado un esfuerzo considerable en cuanto a la importancia dada, en el ámbito social, a los servicios sociales municipales, y especializados de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y en el ámbito sanitario, a los centros de salud mental, sin descuidar al tejido asociativo y otras entidades.

RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

ÁMBITO JURÍDICO

- Abogado particulares.
- Servicio de atención a la víctima (SAV) Donostia-San Sebastián)
- Juzgado de Tolosa.
- Registro de parejas de hecho.

ÁMBITO SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

- Servicios Sociales de Azkoitia.
- Servicios Sociales de Azpeitia.
- Servicios Sociales de Beasain.
- Servicios Sociales de Mutriku.
- Servicios Sociales de Elgoibar.
- Servicios Sociales de Irun.
- Servicios Sociales de Itsasondo.
- Servicios Sociales de Zaldibia.
- Servicios sociales de Donostia (Amara).
- Servicios Sociales de Zumaia.
- Servicios Sociales de Tolosa.
- Servicios Sociales de Alegia.
- Servicios Sociales de Lasarte.



- Servicios Sociales de Arrasate.
- Servicios Sociales de Donostia (Altza).
- Servicios Sociales de Zizurkil.
- Servicios Sociales de Orio.
- Servicios Sociales de Soraluze.
- Servicios Sociales de Zarautz.
- Servicios Sociales de Urnieta.
- Servicios Sociales de Deba.
- Servicios Sociales de Renteria.
- Servicios Sociales de Pasaia.
- Servicios Sociales de Legazpi.
- Servicios Sociales de Oyartzun.
- Servicios Sociales de Murcia.
- Psicólogos Comunitarios Ayto Donostia.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS

- Psicólogos comunitario ayto Donostia / San Sebastián.
- Diputación Foral de Guipúzcoa (Dept Infancia).
- Casa de la mujer de Donostia / San Sebastián.
- Punto de Encuentro Familiar de Guipúzcoa (Bizgarri).

ÁMBITO SANITARIO

- TS Hospital Donostia / San Sebastián.
- Servicio de urgencias del hospital de Donostia.
- Psicólogos particulares.
- Médicos particulares.
- Centro salud mental de Donostia (Amara).

ÁMBITO ASOCIATIVO

- Asociación Lagael.
- Cuidadores de familia.
- Asociación de mujeres separadas.
- AAEECC (Asociación española contra el cáncer).

COLEGIOS PROFESIONALES

- Colegio oficial de Trabajadores/as Sociales de Guipúzcoa.
- Ilustre colegio de Abogados de Guipúzcoa.

OTRAS ENTIDADES

- Lanbide.
- Zuzenean.
- Teléfono de la esperanza.
- ADAS asistencia domiciliaria.
- Cruz Roja.
- Haurgazte.
- Asesorías.
- Universidad de Deusto.

4.2.C.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

Tanto la difusión y sensibilización, como la promoción de la mediación familiar al conjunto de la población vasca en general, y a la población guipuzcoana en particular, es fundamental para el aprovechamiento y funcionamiento del SMFG.

Este trabajo cumple un doble objetivo, por una parte sensibilizar a la población respecto a la mediación como herramienta para la resolución de conflictos familiares, favoreciendo una cultura de diálogo, y por otra, que también las instituciones, los colegios profesionales, el tejido asociativo y los distintos profesionales que trabajan con familias, conozcan la existencia de este recurso y sus características.

En este apartado, se exponen las distintas acciones realizadas con el objetivo de difundir, sensibilizar y dar a conocer el SMFG, tanto a nivel de difusión general, como otras orientadas a ámbitos técnicos-profesionales, más específicos.

ÁMBITO GENERAL

- CENTRO CULTURAL ERNEST LLUCH, celebrada en enero del 2013 como cierre del ciclo de conferencia que se realizó el año 2012.

ÁMBITO PROFESIONAL:

- Trabajador Social Itsasondo
- Trabajadoras sociales salud Comarca Bidasoa
- Colegio San José
- Adas (Asistencia domiciliaria)
- Abogados particulares
- Psicólogos particulares
- Estudiantes universitarios

A su vez, y para difundir el servicio se repartieron folletos por todas las entidades, tanto públicas como privadas, relacionadas con el ámbito familiar en Gipuzkoa, tales como:

- Servicios sociales de base
- Servicios médicos
- Colegios e institutos
- Colegios profesionales de Psicólogos, Abogados y Trabajadores sociales.
- Asociaciones

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Entrevista en Prensa (Diario Vasco, Noticias de Guipúzcoa)
- Revista Baikara

PARTICIPACIÓN EN FOROS, CONGRESOS Y FORMACIÓN:

- Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, Donostia
- Escuela de Práctica Jurídica (Gipuzkoa)
- Master de la Abogacía. UPV (Gipuzkoa)
- Curso Especialista en Mediación Familiar. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales, Madrid
- Información a estudiantes interesados: proyectos, trabajos, etc.

5.- EVALUACIÓN

Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para ambos y comprobar en que ha podido ayudarles, en caso de haberlo hecho, el paso por este servicio.

La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de sus participantes y ofrecer una adecuada atención.

INDICADORES:

• SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

En el cuestionario realizado a las personas usuarias del servicio, se observa que el 31,3% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque en ocasiones refieren haber iniciado este proceso con desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacerle frente y tomar acuerdos.

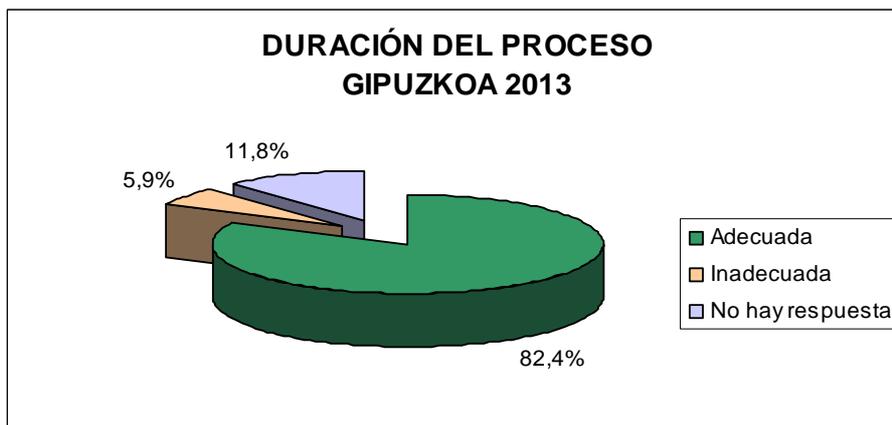
Además, comentan que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un mayor conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional.

El 51% de las personas encuestadas se muestran satisfechas, aunque su proceso acabase en un pleito contencioso manifiestan satisfacción respecto a la mediación dado que se sienten escuchados e informados y el 5,9% insatisfechas. En un 11,8% no se pudo obtener respuesta.

En algunos casos de este último grupo, esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta. Por otro lado, hay personas que tienen ciertas reservas en cuanto al hecho de no redactar la liquidación de gananciales en este servicio.

• **DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

Respecto a la duración del proceso, el 82,3% de las personas atendidas opina que ha sido adecuada y el 5,9% transmiten que el proceso se hace largo. En un 11,8% no se pudo obtener respuesta.



• **ATENCIÓN RECIBIDA DEL EQUIPO DE MEDIACIÓN.**

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 86,2% de las personas atendidas consideran que la atención es adecuada, dado, que se obtiene un trato respetuoso y la figura del mediador se mantiene como imparcial, salvando la expectativa de trato impersonal y posible parcialidad que algunos usuarios manifiestan al final del proceso y por el contrario, un 2 % considera que la atención es inadecuada por falta de imparcialidad y por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja. En un 11,8% no se pudo obtener respuesta.



• **BENEFICIOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

La gran mayoría de los usuarios, expresan el haber podido llegar a unos acuerdos en relación a sus hijos y entre ellos en un momento de alta tensión emocional entre ambos e incluso sin haber llegado a acuerdos en todos los temas hablados, han podido acordar unos mínimos en la actuación de dichas cuestiones hasta poder darles una solución definitiva.

Otros usuarios han expresado que la mediación les ayudó a no perder la confianza entre ambos como padres en unos momentos donde su relación de pareja estaba agotada.

Valoran positivamente la ayuda de los mediadores para poner límites en las discusiones, centrarse única y exclusivamente en los temas relacionados con la ruptura así como en la reorganización de la familia, con la finalidad de poder cerrar una etapa de sus vidas, con una buena organización familiar.

También valoran la ayuda de los mediadores en aclarar dudas sobre distintas cuestiones y el haber contribuido a que un proceso tan delicado se convierta en algo humano donde han sido ellos mismos quienes han acordado su futuro.

Hay usuarios que gracias a la mediación saben cómo seguir en contacto con sus hijos teniendo el menor contacto con su ex - pareja para evitar más dolor y poder superar la ruptura de una forma más fácil.

Otra cuestión a destacar es que hay usuarios que reconocen que la comunicación personal con su ex pareja es fría, pero a la hora de tratar temas relacionados con sus hijos, hay flexibilidad.

Gracias a la mediación hay usuarios que han podido conseguir un convenio, que les pedían para solicitar ayudas, y por último los usuarios agradecen que existan servicios gratuitos que ayuden a las familias que están pasando por un momento doloroso y de mucha incertidumbre.

Por último, la gran mayoría recomendaría a la gente el servicio y es que lo definen un sitio humano, a pesar de que iniciaron el proceso con cierta desconfianza y nervios, han acabado sintiéndose cómodos sorprendidos con la neutralidad que han demostrado los mediadores, e incluso hay usuarios que nos han confesado que siguen guardando el número del Servicio de Mediación Familiar en el móvil.

6. CONCLUSIONES

6.1.-TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS

Los tipos de conflictos en los que se interviene desde el Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco se dividen en dos ámbitos: los conflictos derivados de una ruptura de pareja y el resto de conflictos familiares. Durante el 2013 el 86,9% de los casos atendidos estuvieron relacionados con la ruptura de pareja.

- **CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA:**

El 82,7% de los casos atendidos dentro de este primer grupo corresponden a la ficha 1, es decir, a parejas que aún conviven o que están iniciando su proceso de separación o divorcio, suponiendo un incremento del 3,12% respecto al año anterior. El 57,9% de estas parejas estaban casadas. Esta cifra representa un incremento del 3,9% respecto a los matrimonios atendidos el año anterior.

Asimismo, el 79% de las demandas realizadas fueron para alcanzar acuerdos globales, es decir, para consensuar todo lo relacionado con la ruptura. En comparación con las demandas realizadas durante el 2012 este porcentaje se ha reducido, pero sigue constituyendo el principal tipo de conflictos.

- **CONFLICTOS FAMILIARES:**

Todos los conflictos familiares atendidos durante el año 2013 han sido convivenciales. Aunque los conflictos convivenciales también representaron el principal tipo de los conflictos familiares, durante el 2013 ha supuesto un incremento del 40%.

6.2. PERSONAS DESTINATARIAS

Considerando los datos obtenidos a lo largo de este año 2013, y siendo cautos con el resultado ofrecido, se puede generalizar un perfil tipo de la persona destinataria de los Servicios De Mediación Familiar en Gipuzkoa:

- **PERFIL DEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN CONFLICTOS DE RUPTURA DE PAREJA.**

En cuanto a las personas que han trabajado los conflictos de pareja antes y durante la separación (ficha 1), se correspondería con mayor probabilidad de una persona casada (71%) o soltera (24,5%). Y para las que acuden una vez ya separados (ficha 2), se trataría en un 41,6% de parejas de hecho ya separadas, y en un 29% de personas divorciadas.

En ambos casos, se trataría de parejas que han mantenido una unidad convivencial (98,5%) y con edades comprendidas entre 26 y 40 años en la mitad de los casos, y del 45 % entre los 41 y 55 años.

Con un 65% de probabilidad de que la ruptura se produzca durante los primeros 15 años de convivencia, sin que se observen diferencias respecto al tiempo de convivencia entre los primeros 15 años, divididos en tramos de 5 años, ya que mantienen porcentajes similares entorno al 21,5 %.

Dadas las características y los requisitos exigidos desde el SMFG, es lógico considerar que se trate de personas residentes en Gipuzkoa, y con una probabilidad de 1/3 de que sean residentes en Donostia.

Respecto el perfil económico, se trataría con mayor probabilidad de personas de un nivel adquisitivo medio y medio-bajo. Siendo un 75,3% laboralmente personas activas. Y con mayor probabilidad de haber cursado estudios medios (41,6%)

Siendo ambas personas quienes solicitan la mediación en el 71,7% de los casos trabajados. O en todo caso, la mujer en un 22,4%.

- **PERFIL DEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN CONFLICTOS DE FAMILIA**

En cuanto a los conflictos familiares, y dado la escasa muestra trabajada, las conclusiones deben ser tomadas con máxima cautela.

Aún así, el perfil tipo trabajado se correspondería con conflictos convivenciales entre madres y padres e hijos e hijas, siendo la edad de los padres comprendidos a partir de los 41 años, incluso mayores de 55 años en un 33 %. Y las edades de los hijos e hijas, menores de 26 años y entre 26 y 40 años en un 25 % y un 24,9 % respectivamente. Siendo personas empleadas en el 50% de los casos, y estudiantes en un 25 %.

Predominantemente, las personas atendidas han cursado estudios medios en un 50% de los expedientes y de un perfil económico medio-bajo.

No se observan diferencias entre las personas solicitantes de la mediación dependiendo del rol familiar. Esto es, han solicitado el Servicio de Mediación por igual padres y madres, e hijos e hijas.

- **Perspectiva de género referida al análisis de las variables recogidas en el perfil de las personas atendidas.**

En cuanto a las principales diferencias recogidas a lo largo de este año 2013, respecto de la perspectiva de género trabajadas en Mediación en conflictos de ruptura de pareja, se observan diferencias sustanciales en cuanto:

- A la edad de las personas usuarias, ya que predomina el grupo de las mujeres en el tramo de edad comprendido entre los 26 y los 40 años, con un 27,1 % del total, frente al 23,5 % del grupo de los hombres en el mismo tramo de edad, y dándose la situación inversa en el siguiente tramo de edad, el que comprende los 41 y los 55 años, siendo los hombres quienes mantienen un porcentaje mayor de presencia con un 24,2 % frente al 21% del grupo de las mujeres.
- Respecto del nivel de estudios, es mayoritario el porcentaje de personas que han cursado estudios medios (41,6%), correspondiendo el 21,7 % al grupo de los hombres, y el 19,9 % al grupo de las mujeres, pero la mayor diferencia de género se da en las personas que han cursado estudios superiores, ya que corresponde el 15,2 % al grupo de mujeres que han cursado estudios superiores, frente al 10,1 % de los hombres que los han cursado. A su vez, esta diferencia se da de manera inversa con las personas que han cursado estudios primarios, siendo el 18,4 % de los hombres frente al 14,4 % de las mujeres.
- Donde también se observan diferencias de género, es sobre la empleabilidad, ya que a pesar de que el 31,1% de las mujeres son empleadas por cuenta ajena, frente al 27,1 % de los hombres, sólo el 2,8% de las mujeres trabajan como autónomas frente al 10,1 % de los hombres. Y siendo mayor el desempleo en el grupo de las mujeres, con un 11,6% frente al 8,8% de los hombres.

6.3. MODO DE ACERCAMIENTO

Tal y como se explica al inicio de la presente memoria, el SMF es un servicio de acceso directo y universal que no precisa la derivación desde otra entidad; esto significa que cualquier persona puede acceder directamente a él, ya sea por teléfono o acudiendo de manera presencial.

Si bien nos hemos referido al modo de acercamiento de los usuarios al Servicio de Mediación Familiar distinguiendo los dos ámbitos en los que se interviene desde él (conflictos de pareja y de familia), en este apartado lo vamos a hacer de un modo más general.

El 27,3% del total de personas atendidas en el SMFG durante el 2013 han acudido por la difusión oral, es decir, por la información recibida de su red social, familiar y de usuarios que previamente habían sido usuarias de este servicio.

A modo de resumen, podemos destacar que el boca a boca ha constituido la principal fuente de información, derivación y difusión del Servicio de Mediación Familiar.

Otro de los porcentajes más elevados se refiere a las derivaciones realizadas desde los Servicios Sociales de los distintos Ayuntamientos de Gipuzkoa, suponiendo un 20,4% del total de casos.

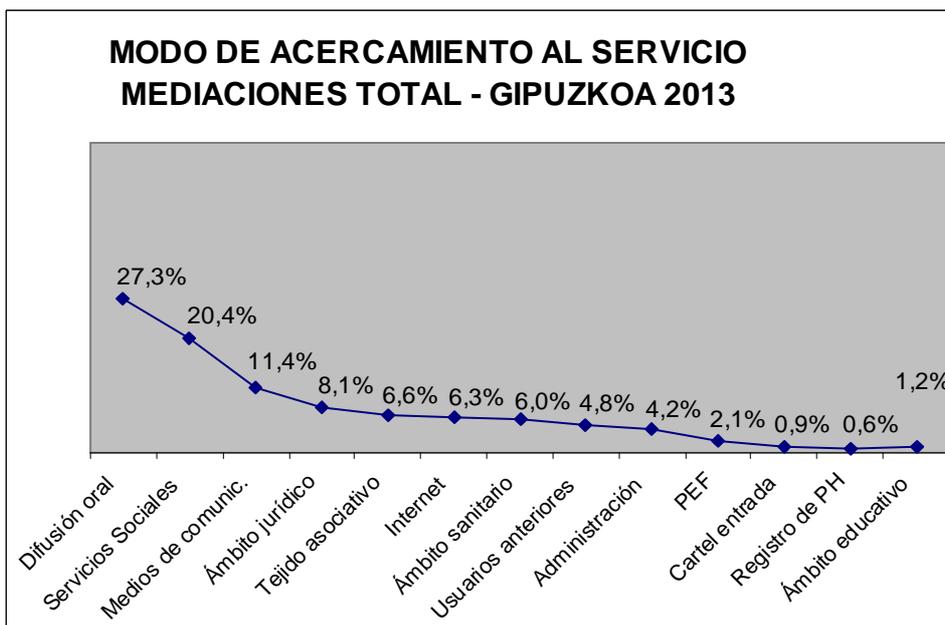
Las personas que han acudido al SMFG durante el 2013 habiendo obtenido información sobre el mismo a través de los medios de comunicación suponen el 11,4% de los casos atendidos. La publicación o emisión de información relativa a la mediación en los medios de comunicación influye en la demanda del SMF.

Desde el ámbito jurídico derivaron el 8,1% de los casos atendidos, mientras que la información obtenida a través del tejido asociativo supuso el 6,6%.

Los usuarios que acceden al SMF porque han localizado la información requerida por Internet constituyen el 6,3% de los casos, mientras que los que vienen derivados del ámbito sanitario representan un 6% del total.

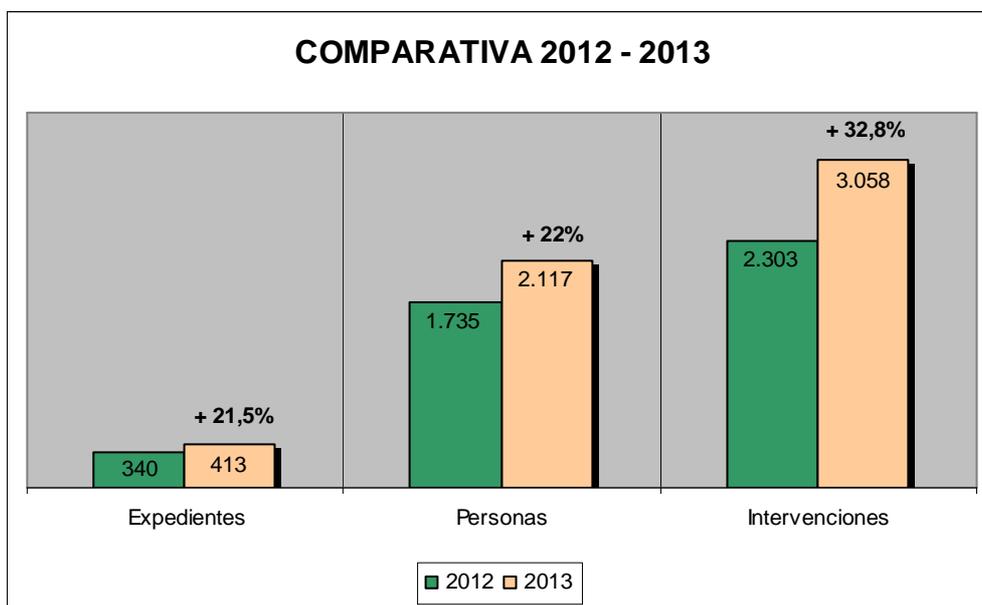
Los usuarios que inician un nuevo proceso de mediación familiar tras haber participado anteriormente en uno suponen un 4,8%; los que deriva la propia Administración Pública desde diferentes organismos, sin embargo, representan un 4,2%.

El resto de porcentajes se refieren a los casos derivados del PEF (2,1%), los que conocen la mediación a través del ámbito educativo (1,2%), los que solicitan información en recepción tras haber leído la placa de la entrada al servicio (0,9%) y los derivados del Registro de Parejas de Hecho (0,6%).



6.4. INTERVENCIÓN DIRECTA

El primer dato relevante es el incremento experimentado en todos los ámbitos: del número de personas atendidas, del número de expedientes abiertos (pre-mediaciones, mediaciones y seguimientos), y de las intervenciones realizadas en el SMFG respecto del año 2012:



Como se observa en los gráficos, el incremento de expedientes abiertos en 2013 respecto de 2012, fue de un **21,5%**, pasando de 340 a 413. Y consecuentemente, las intervenciones realizadas por el equipo durante el año 2013, se incrementaron en un **32,8%**, pasando de las 2.303 de 2012, a 3.058 en 2013. Mientras que las personas atendidas en todos los niveles fueron un **22%** más que en el ejercicio anterior.

6.4.1.A.- Personas atendidas

El número de personas atendidas en 2013 se ha incrementado en un 22%, como ya se ha mencionado, pasando de 1.735 en 2012, a 2.117 en 2013, lo que muestra la continuidad en el aumento del interés hacia la mediación familiar entre la población guipuzcoana, como forma de resolver sus conflictos de forma dialogada.

Desde una perspectiva de género, del total de personas atendidas, 1.101 fueron mujeres, lo que representa el 52,18% del total de personas usuarias, mientras que los hombres fueron 1.009, es decir el 47,81 % restante.

Esto supone que las mujeres siguen siendo, globalmente, el colectivo que más se interesa por la mediación. Sin embargo, este año por primera vez, ha habido un pequeño incremento del número de hombres respecto del de mujeres, en el nivel de los **expedientes de mediación**, donde del total de personas usuarias atendidas, el **50,72% fueron hombres**, y el **49,27% mujeres**, con lo cual, por primera vez en Gipuzkoa, se ha producido una mayor participación de hombres que de mujeres en la fase de mediación, mientras que en el resto de los niveles de atención, las mujeres siguen siendo quienes muestran, o tienen un mayor interés.

Este hecho supone que los hombres cada vez se implican más en la resolución de sus conflictos, de forma dialogada.

En relación directa con el comentario anterior, señalar dos aspectos:

- En el total de los casos de ruptura de pareja, las mujeres fueron las solicitantes de la mediación en el 40,06% de los casos; los hombres fueron el 17,46%, y en el 42,46% de los casos, la solicitud la realizaron **ambos** miembros de la pareja.

- En los casos de familia, las mujeres fueron las solicitantes en el 69,76% de los casos, y los hombres en el 30,23% restante.

6.4.1.B.- Atención telefónica

La atención telefónica es el primer nivel de atención que reciben las personas usuarias, ya que en la mayoría de las ocasiones, establecen la primera toma de contacto con el SMF por medio de la llamada telefónica.

En este nivel también se incluyen las personas profesionales de distintos ámbitos: servicios sociales, salud, educativo, colegios profesionales, etc. Que contactan telefónicamente con el SMF.

En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas.

Durante 2013, el número de personas atendidas en este primer nivel fue de 1.378, lo que supone un aumento global del 30,61%, respecto del año 2012, lo que evidencia el creciente interés de la ciudadanía por conocer el SMF, aunque no siempre se encuentren en el momento idóneo para iniciar un proceso de mediación, cuando solicitan la información.

De esta cifra, 711 eran mujeres, lo que representa el 51,59%, y 667 fueron hombres, es decir, el 47,97% restante. Esto muestra, como ya se ha comentado, que son las mujeres generalmente, quienes muestran en mayor número, el interés por conocer el SMF, al menos en las fases iniciales.

6.4.1.C.- PRE-MEDIACIONES

En el SMF entendemos por pre-mediación la atención previa al inicio del proceso de mediación, que se ofrece a las personas que acuden al SMF, sin que posteriormente inicien el proceso de mediación propiamente dicho.

Durante 2013, se trabajaron un total de 201 expedientes de pre - mediación, de los cuales 161 respondían a ruptura de pareja, y 40 al resto de conflictos familiares, con un total de 498 intervenciones, llevadas a cabo con 283 personas.

Estas cifras suponen que se produjo durante 2013, un incremento de la demanda de información sobre el SMF, que supuso la tramitación de un **11,66% más de expedientes de pre-mediación**, respecto de 2012, de los cuales correspondieron. Datos que confirman el hecho de que sigue aumentando el interés por la mediación entre la población guipuzcoana, por lo que acuden al SMF a informarse, aunque en ese momento, no inicien el proceso de mediación.

En cuanto al tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 161 expedientes correspondieron a situaciones de ruptura de pareja, es decir, un 80,1%, mientras que 40 expedientes, es decir el 19,9% restante, fueron casos del resto de conflictos familiares, que se concretaron en asuntos intergeneracionales.

6.4.1.D - LAS MEDIACIONES

Durante 2013, en el SMFG se trabajaron un total de 143 expedientes de mediación, en los que se atendió a 347 personas, y en los que se generó un total de 1.073 intervenciones, entendiéndose comprendidas en este último apartado, tanto las sesiones de trabajo directo con las personas usuarias, como el trabajo indirecto, tal como redacción de acuerdos, actas, justificantes de asistencia, etc...

6.4.1.D.1 – MEDIACIONES DE PAREJA

Del total de los expedientes de mediación en los que se ha intervenido, en el 96,5% de los procesos de mediación (138 expedientes) los conflictos planteados por las personas usuarias correspondían a situaciones de ruptura de pareja.

En estos casos, se trata en la mayoría de las ocasiones, de alcanzar acuerdos para establecer la nueva organización familiar, tras la separación o el divorcio. En otros casos, las diferencias se encuentran respecto al cumplimiento de las medidas establecidas en sus sentencias de divorcio, separación, o medidas materno-paterno-filiales.

Como dato a destacar, es importante reseñar el incremento de mediaciones de pareja respecto del año 2012, donde se abrieron 93 expedientes, frente a 2013 en que el número ascendió a 138, como ya se ha dicho, lo que supone un **incremento del 48,39%** de expedientes de mediación, en ruptura de pareja, en relación con el año anterior.

En cuanto a las 124 mediaciones finalizadas en los procesos de ruptura de pareja, en un 70,20% de los casos, las personas protagonistas llegaron a acuerdos; en el 8,9% se interrumpieron las mediaciones al resultar inviables, y en 21% de las situaciones, las personas protagonistas, reconsideraron su demanda inicial, y pusieron fin a la mediación.

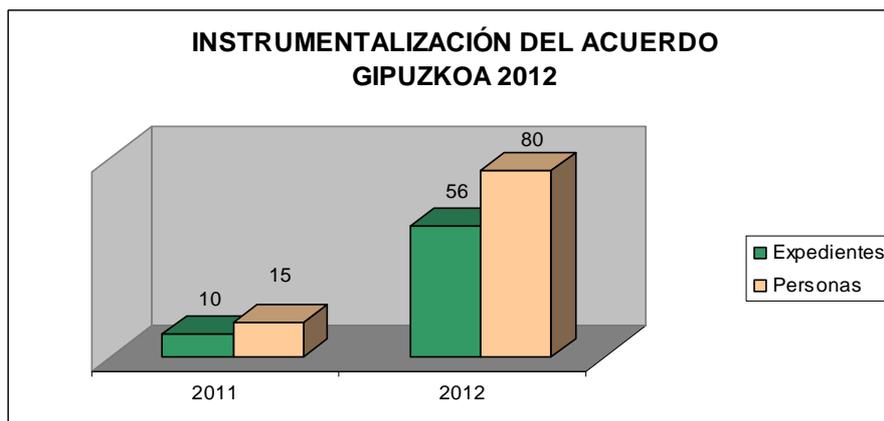
6.4.1.D-2. – MEDIACIONES DE CONFLICTOS FAMILIARES

Las mediaciones realizadas en el ámbito de los conflictos familiares supusieron el 3,5% del total de los casos y durante 2013 fueron todos de índole intergeneracional, es decir, dificultades de relación entre madres y/o padres con sus hijos y/o hijas.

En estas mediaciones, se finalizaron el total de los expedientes, habiendo llegado las familias a acuerdos en el 80% de los casos (4), y en un 20% (1) reconsideraron su demanda inicial, poniendo fin al proceso de mediación.

6.5.FASE DE SEGUIMIENTO

En el año 2013 se realiza la **fase de seguimiento** a 79 personas de los 66 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja. Como se puede observar en el siguiente gráfico el volumen de personas atendidas en el año 2013, ha aumentado considerablemente respecto al año pasado.



Otro dato importante, es notable el aumento de personas que participan en la fase de seguimiento y más aún teniendo en cuenta que parte de esta fase se hace a iniciativa de las personas que han participado en el proceso de mediación en años anteriores. por lo cual, se evidencia el alto grado de satisfacción en las personas usuarias que han participado en el proceso de mediación, aún cuando éstas hayan expresado reservas, incluso resistencias, para iniciar este proceso.

En los casos de ruptura de pareja los resultados obtenidos refieren que el 76,4% de las personas usuarias cumplen los acuerdos adoptados en el Servicio de Mediación Familiar; el 9,8% de las personas usuarias no mantiene los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar, por dificultades diversas encontradas con el paso del tiempo e imposibilidad de afrontar los cambios existentes.

Estos datos son el reflejo del aprendizaje de habilidades y/o herramientas de comunicación que se logra al participar en un proceso de mediación, permitiendo adecuarse a los cambios acaecidos en la pareja y/o familia, de forma que han sido capaces de tomar nuevos acuerdos o adaptarlos de una forma positiva.

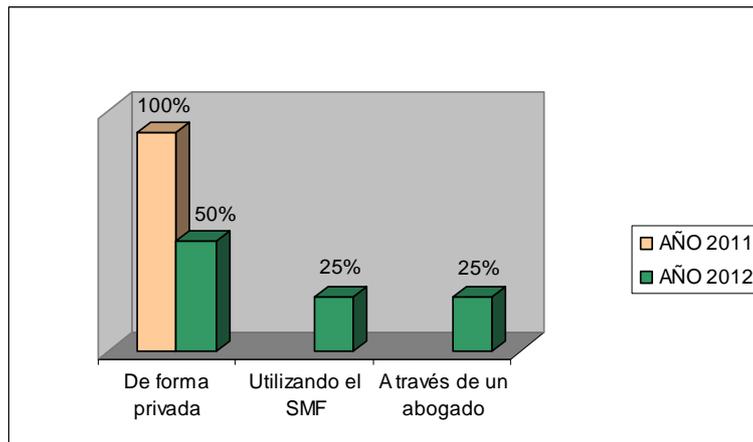
Por otro lado, estos datos reflejan la participación activa y la capacidad de escucha que las personas usuarias han manejado en el proceso de mediación, de forma que han sabido trasladar esta capacidad a otros momentos en los que no han solicitado la intervención del Servicio de Mediación. Precisamente, por este motivo se le atribuye al proceso de mediación un carácter de deuteroprendizaje.

Con los datos obtenidos en la fase de seguimiento del 2013 y los obtenidos en 2012 se observa un aumento de las parejas que mantienen los acuerdos alcanzados en el Servicio de Mediación familiar de forma privada.

Es destacable también el aumento de personas que deciden actualizar los acuerdos alcanzados en el SMF y como en cuanto a la propuesta aumenta el porcentaje de parejas en las que ambos son los que lo proponen.

Es gratificante para el equipo de profesionales del SMF que las personas que han participado en el proceso de mediación, un 80% hayan decidido modificar y/o actualizar sus acuerdos de forma privada, denotando las habilidades y herramientas obtenidas en el proceso de mediación.

Un 10% de los usuarios decidieron volver a confiar en este proceso y volvieron a acudir al SMF a actualizar sus acuerdos y un 10% ha utilizado la figura del abogado.



6.6.- EVALUACION

En la fase de evaluación, hemos tenido en cuenta los siguientes indicadores, de los cuales, obtenemos información sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar y el equipo de profesionales.

INDICADORES:

- **Satisfacción con el proceso de mediación.**

La gran mayoría de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan satisfechas y altamente satisfechas, aunque en ocasiones refieren haber iniciado este proceso con desconfianza, la cual va desapareciendo en el momento en el que se conoce la imparcialidad y empatía del equipo profesional, así como que la mediación ofrece un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen daños emocionales y un mayor conflicto, tras comprender que las personas participantes son las únicas responsables en la toma de acuerdos.

- **Duración del proceso de mediación.**

Nos encontramos con un alto porcentaje de satisfacción con la duración del proceso, no obstante aunque su percepción sobre la duración es adecuada, expresan lo duro que les resulta por su alta implicación emocional.

- **Atención recibida por el equipo de mediación.**

Un 81,3% de las personas que participan en el proceso de mediación están altamente satisfechas o satisfechas con la actuación del equipo profesional, destacando la transparencia, imparcialidad y neutralidad de los profesionales.

- **Beneficios obtenidos en el proceso de mediación.**

La gran mayoría de los usuarios, expresan el haber podido llegar a unos acuerdos en relación a sus hijos y entre ellos en un momento de alta tensión emocional entre ambos e incluso sin haber llegado a acuerdos en todos los temas hablados, han podido acordar unos mínimos en la actuación de dichas cuestiones hasta poder darles una solución definitiva.

Otros usuarios han expresado que la mediación les ayudó a no perder la confianza entre ambos como padres en unos momentos donde su relación de pareja estaba agotada.

Valoran positivamente la ayuda de los mediadores para poner límites en las discusiones, centrarse única y exclusivamente en los temas relacionados con la ruptura así como en la reorganización de la familia con la finalidad de poder cerrar una etapa con una buena organización.

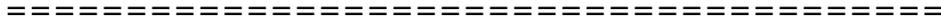
También valoran la ayuda de los mediadores en aclarar dudas sobre distintas cuestiones y el haber contribuido a que un proceso tan delicado sea convertida en algo humano donde han sido ellos mismos quienes han acordado su futuro.

Hay usuarios que gracias a la mediación saben cómo seguir en contacto con sus hijos teniendo el menor contacto con su expareja para evitar más dolor y poder superar la ruptura de una forma más fácil.

Otra cuestión a destacar es que hay usuarios que reconocen que la comunicación personal con su ex pareja está fría pero a la hora de tratar temas relacionados con sus hijos hay flexibilidad.

Gracias a la mediación hay usuarios que han podido conseguir un convenio que les pedían para solicitar ayudas y por último los usuarios agradecen que existan servicios gratuitos que ayuden a las familias que están pasando por un momento doloroso y de mucha incertidumbre,

Por último, la gran mayoría recomendaría a la gente el servicio y es que lo definen un sitio humano y a pesar de que han iniciado el proceso con cierta desconfianza y nervios han acabado sintiéndose cómodos sorprendidos con la neutralidad que han demostrado los mediadores, e incluso hay usuarios que nos han confesado que siguen guardando el número del Servicio de Mediación Familiar en el móvil.



MEMORIA ANUAL 2013



ARABA

2013ko TXOSTENA

1. TIPOS DE CONFLICTOS.

Al igual que en el resto de los territorios y siguiendo la Recomendación (1)98 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, distinguimos dos grandes grupos en la clasificación de los conflictos: los conflictos de pareja y los conflictos familiares.

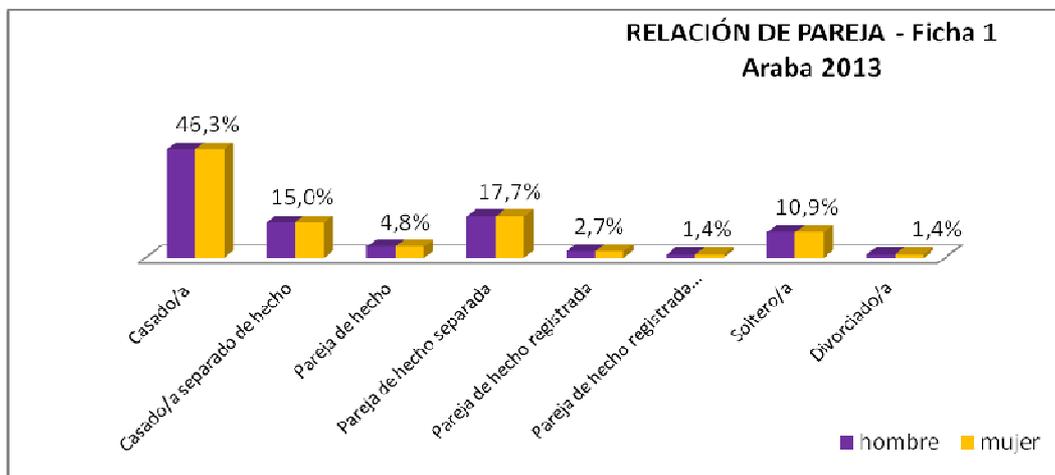
Por conflictos de pareja entendemos aquellos conflictos originados por la ruptura de la pareja. En el ejercicio 2013, en la sede de Araba se atendieron un total de 128 casos de pre-mediación, tres más que en el ejercicio anterior, y se comenzaron un total de 187 procesos de mediación, lo que ha supuesto un aumento considerable (32,62%) respecto al año pasado.

Por otro lado, desde el SMFA se atendieron un total de 42 casos de conflictos familiares que quedaron en pre-mediación y un total de 15 conflictos familiares comenzaron un proceso de mediación. Referido a esta cuestión se ha registrado un descenso considerable con respecto al año 2012 en el número de casos de tipo conflictos familiares que han acuden al Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco.

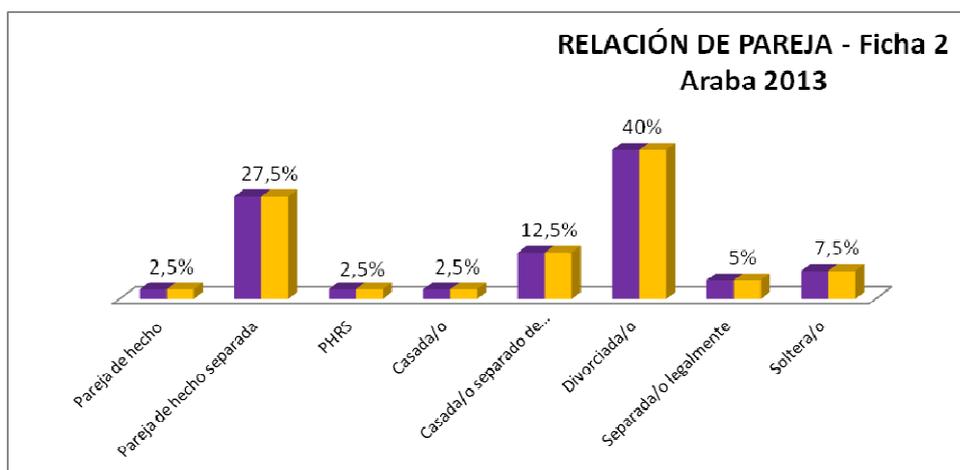
1.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

De los 187 procesos de mediación iniciados, 147 correspondían a conflictos derivados de la ruptura de la pareja o bien que acudían por primera vez a un servicio de Mediación o bien que habiendo estado con anterioridad, se hubiera finalizado sin ningún acuerdo escrito (ficha 1) y los 40 casos restantes ya tenían algún acuerdo escrito de antemano (ficha 2).

Diferenciamos los casos en función del tipo de ficha y analizamos la relación de pareja en aquellos casos de ruptura de pareja que acuden por primera vez a mediación.



Se atendieron 147 casos de ruptura de pareja. Parejas compuestas todas ellas por una mujer y un hombre, por lo que hubo 147 hombres y 147 mujeres atendidas. De las cuales el 46,3% eran parejas casadas; el 15% aunque casadas, estaban ya separadas de hecho; el 4,8% eran todavía pareja de hecho y el 24,1% parejas de hecho separadas; el 2,7% eran parejas de hecho registradas y el 1,4% eran parejas de hecho registradas y ya separadas. El 10,9% de las personas atendidas eran solteras y el 1,4% estaban divorciadas.

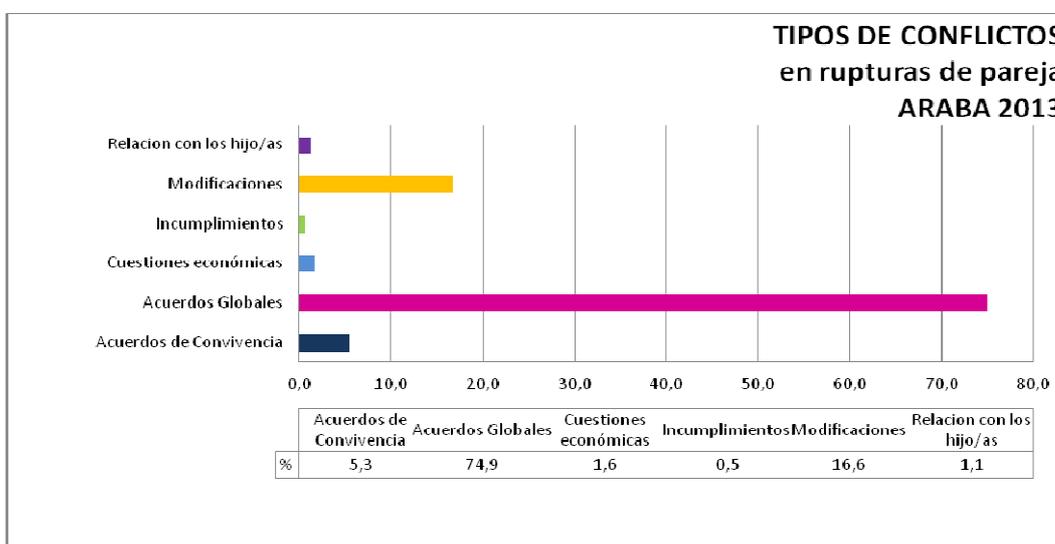


De los conflictos de ruptura de pareja que acuden al Servicio cuando ya ha existido algún tipo de proceso o de acuerdo previos, expedientes con ficha 2, se han atendido en 2013 un total 40 casos.

De los cuales la mayoría eran personas divorciadas, el 40%; o eran parejas de hecho separadas, un 27,5% del total de casos, si bien este porcentaje relativo ha disminuido respecto al año anterior. El 12,5% estaban casadas y separadas de hecho, mientras que el 7% eran solteras y el 5% estaban separadas legalmente. El resto en un porcentaje idéntico y casi residual, 2,5% en todos los casos, eran personas casadas, pareja de hecho o pareja de hecho registrada ya separada (PHRS).

La diferencia fundamental que se observa entre ambos tipo de casos es que en los de ficha 1 la ruptura de la pareja suele ser incipiente y en la mayoría de casos siguen estando casados o como pareja de hecho; mientras que en los casos de ficha 2 ya ha habido una experiencia previa, que hace que la mediación se produzca en situaciones de post-ruptura.

Además de la relación que existe entre las partes en conflicto en los casos de ruptura de la pareja también se analiza el contenido de lo que se trata en mediación. Esto es, los tipos de conflictos que puede haber en los casos de ruptura de parejas.



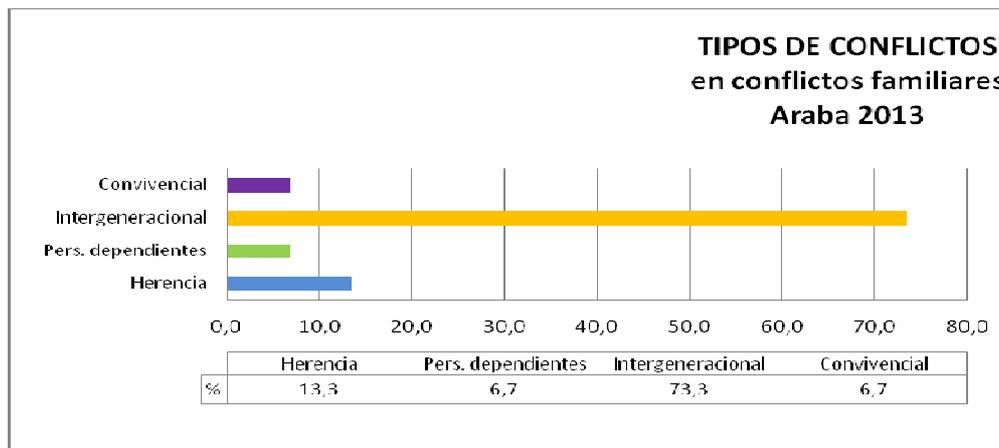
En estos casos nos encontramos con que el 74,9% de los 187 procesos de mediación atendidos se han tratado todos los asuntos relacionados con la ruptura, es decir, se han alcanzado acuerdos globales.

El tipo de conflicto en el que se demanda hacer modificaciones a los acuerdos ya existentes ha aumentado porcentualmente este año, mientras que en 2012 representaban un 7,1% del total de expedientes, en 2013 ha sido un 16,6% del volumen total de casos atendidos. Este se explica por el aumento de expedientes con ficha 2 (con acuerdos previos), de igual manera que el año pasado no se atención ningún conflicto por incumplimientos y este año sí (0,5%). El resto de los porcentajes es similar (aunque comparativamente ligeramente inferior) al año 2012. Así, los tipos de conflictos en los que se trataron acuerdos de convivencia fueron el 5,3%; cuestiones económicas, el 1,6%; y la relación con los hijos e hijas, el 1,1% del total de procesos de mediación iniciados.

1.2. CONFLICTOS FAMILIARES.

Tal y como recoge el artículo 5.2 de la Ley vasca de Mediación familiar, la tipología de los conflictos familiares recoge todos aquellos conflictos de familia que no se refieren exclusivamente a la ruptura de la pareja.

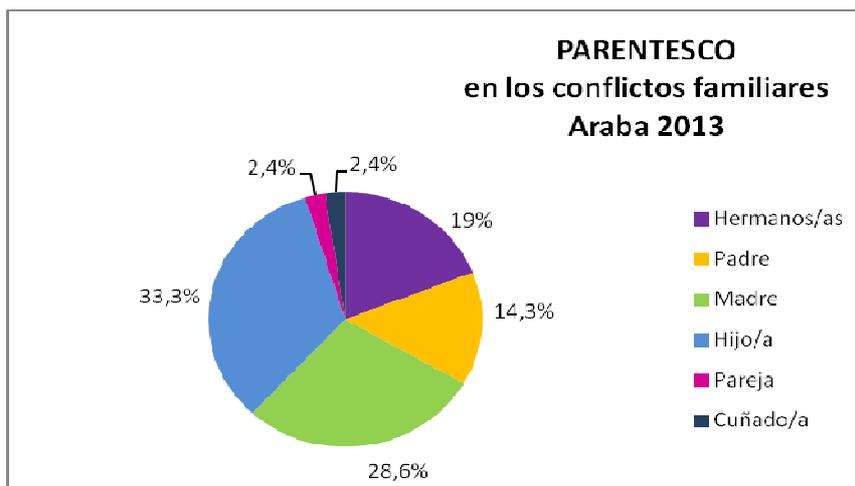
En 2013 en el SMFA se han atendido un total de 15 procesos de mediación de los cuales, la mayoría, el 73,3% eran conflictos intergeneracionales; un 13,3% conflictos relacionados con herencias; un 6,7% fueron conflictos en relación a personas dependientes y otro 6,7% eran conflictos de tipo convivencial, en concreto, referido a conflictos entre hermanas y hermanos.



En relación a la tipología de conflictos familiares que recoge la Ley Vasca de Mediación, en 2012 en el SMFA no se ha atendido ningún caso de conflictos surgido entre familias (biológicas y de acogida o adoptivas), ni casos en los que estuvieran implicadas abuelas y abuelos en relación con sus nietas y nietos.

Si atendemos al número de mujeres y hombres que participan en los procesos de mediación en conflictos familiares, obtenemos un ratio de 60/40 de mujeres frente a hombres. Es decir, de las 42 personas que han participado: 25 fueron mujeres (59,5%) y 17 fueron hombres (40,5%). Al igual que el año pasado son más mujeres que hombre las que participan en los procesos de mediación en conflictos familiares.

Precisamente, si atendemos al parentesco entre las personas que acuden a mediación, son más madres (28,6%) que padres (14,3%). Siendo los conflictos intergeneracionales los más habituales el porcentaje mayoritario corresponde a los hijos e hijas (33,3%), también han asistido hermanas y hermanos (19%), parejas (2,4%) y cuñados (2,4%).



2. PERSONAS DESTINATARIAS.

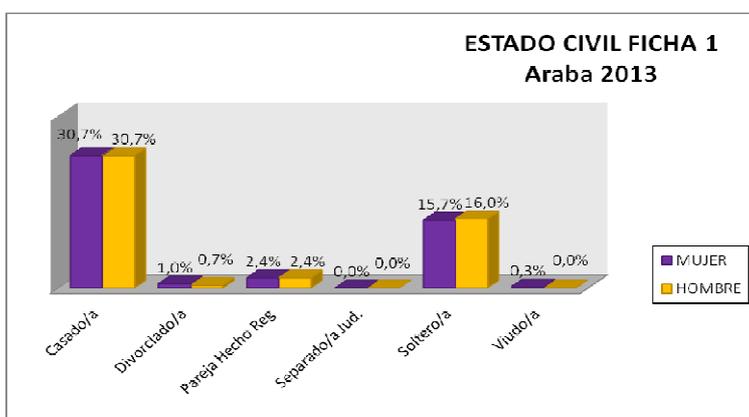
2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA.

Durante la pre-mediación o fase previa al proceso de mediación, en las entrevistas se recoge la información necesaria para definir el perfil de las personas atendidas en conflictos de ruptura de pareja y que incluiría: estado civil, unidad convivencial, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, nivel económico, solicitante de la mediación, solicitante de la demanda de separación, años de convivencia y tipología de la familia.

ESTADO CIVIL.

Las categorías que se establecen en este apartado son más amplias que el propio concepto de estado civil establece. La diversidad de situaciones de relación de pareja que observamos en la práctica diaria viene reflejada en el cuadro siguiente.

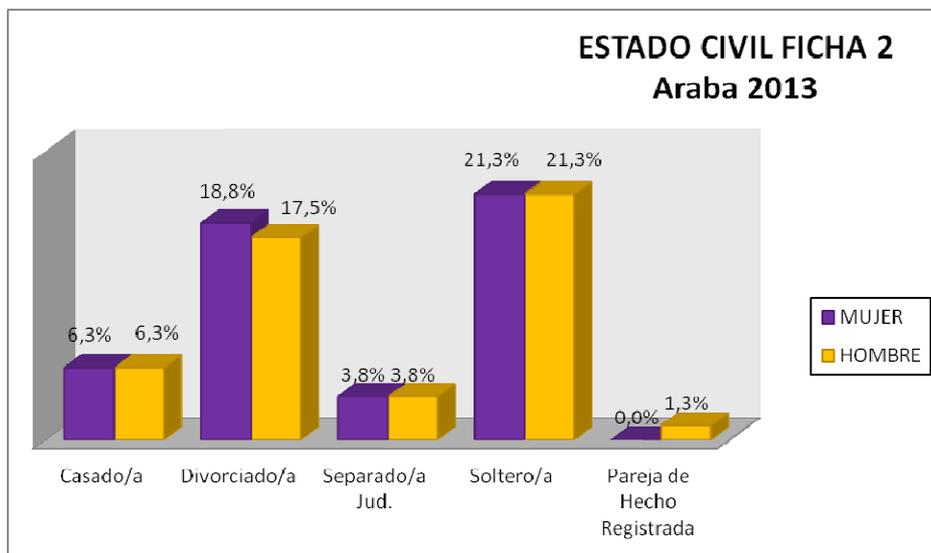
Debido a los cambios que se vienen suscitando en nuestra actual sociedad, en las fichas de recogida de datos de parejas se ha diferenciado, entre parejas que acuden antes, durante o después de su separación, sin ningún tipo de acuerdo previo (ficha 1) y las que vienen con algún tipo de acuerdo previo, ya separadas o divorciadas, (ficha 2) y que por diversas circunstancias demandan mediación (cambios de domicilio, modificación de ingresos por trabajo, dificultades de tipo educativo, problemas comunicativos, incumplimientos de acuerdos, nuevas relaciones de pareja, alteración de los gastos de las hijas, hijos, etc.).



Como puede observarse en el cuadro sobre el Estado Civil de las parejas que acuden por vez primera al SMFA antes de la separación o mientras ésta se produce, la mayoría de las personas usuarias están casadas (61,4% del total de casos), seguidas de las personas solteras (31,7%) y el resto a más distancia (Pareja de hecho registrada 4,8%, divorciados/as 1,7%, y 0,3% de personas viudas).

En el siguiente cuadro se puede observar el estado civil actual de aquellas personas que acuden al SMFA después de una ruptura, separación o divorcio en los que ya existía algún tipo de acuerdo previo por escrito (ficha 2) al objeto de renegociar, actualizar o debatir cualquier aspecto relacionado con la organización familiar.

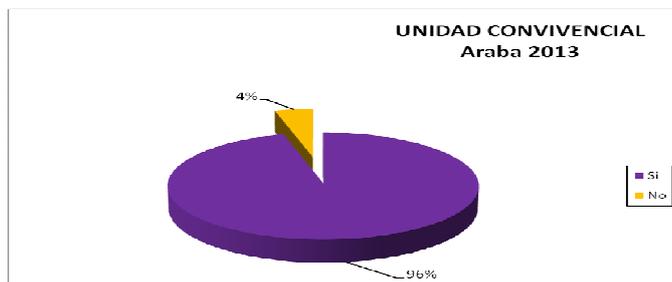
Como puede apreciarse, la mayoría de personas usuarias que han sido atendidas son personas que estaban solteras (42,6%), seguidas de las personas divorciadas (36,3%), casadas (12,6%), separadas judicialmente (7,6%) y viudas o viudos (1,3%).



UNIDAD CONVIVENCIAL.

Se entiende por unidad convivencial una situación regulada en la Ley Vasca de Mediación Familiar que regula la intervención en conflictos que surgen en estas uniones y son objeto de mediación.

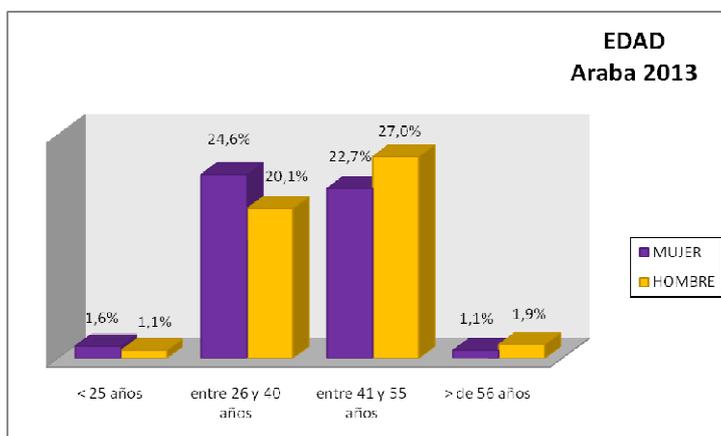
En el caso de "unidades no convivenciales", nos encontraríamos ante personas que han tenido una relación de pareja en un momento determinado de sus vidas pero sin llegar a convivir y, que como consecuencia de esa unión, han tenido una hija o hijo. Estas situaciones identificadas como "unidades no convivenciales" suponen el 4% del total de conflictos de pareja habiendo aumentado el porcentaje con respecto al año pasado. El modo de desarrollar el proceso de mediación tiene la particularidad de que al no identificarse como pareja ni unidad convivencial, este se va a centrar en el ejercicio de la coparentalidad de forma responsable y con la comunicación únicamente dirigida a la atención de la hija o hijo.



Las relaciones trabajadas en el SMFA que han sido unidad convivencial, entendida como aquellas situaciones en las que las personas han convivido, acudiendo a mediación antes, durante o después de la ruptura, suponen el 98% del total.

EDAD.

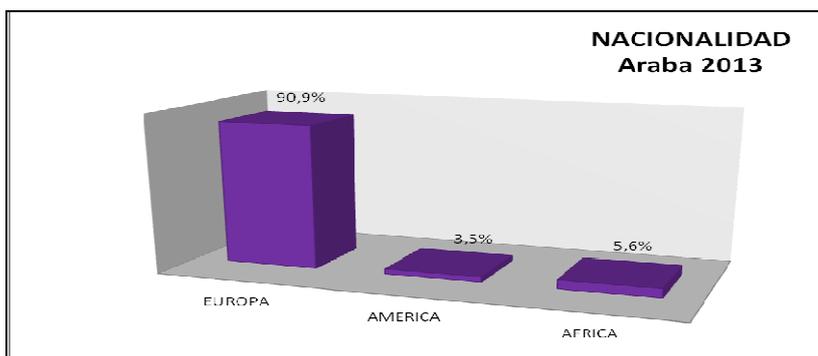
La variable edad se clasifica en las siguientes categorías: hasta 25 años (6%), entre 26 y 40 años (42,4%), entre 41 y 55 años (50%) y mayores de 55 (1,6%).



Como puede observarse en la gráfica, el intervalo de edad en el que acuden las personas con mayor frecuencia al SMFA se encuentra entre los 41 y los 55 años (49,5%). A continuación se encuentran las personas entre los 26 y los 40 años (44,7%), seguidas por las mayores de 56 (3%) y las menores de 25 años (2,7%).

NACIONALIDAD.

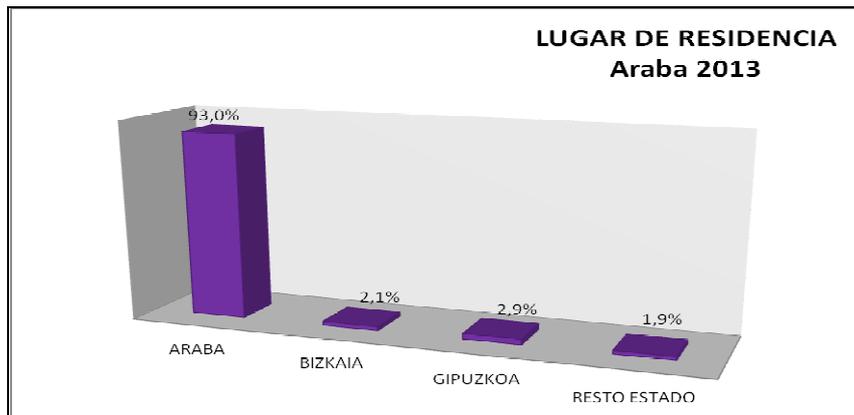
Con respecto a la nacionalidad de las personas atendidas en el SMFA, observamos que la mayoría de ellas proceden como es lógico suponer del continente europeo (90,9%), seguidas de las procedentes del continente africano (5,6%), este año con mayor representatividad que las procedentes del continente americano (3,5%). Los países de origen son variados; Marruecos, Nigeria, Sahara, Mauritania, Colombia, Ecuador, República Dominicana, Bolivia...



LUGAR DE RESIDENCIA.

Habida cuenta que en los tres territorios históricos existen Servicios de Mediación Familiar dependientes del Gobierno Vasco, las ciudadanas y ciudadanos del territorio histórico de Araba supusieron la gran mayoría de los casos atendidos en SMFA, alcanzando un 93% del total (porcentaje mayor que el del año 2012), seguidos por Gipuzkoa (2,9%) y Bizkaia (2,1%).

También se puede apreciar que se atendieron a ciudadanas y ciudadanos no residentes en la Comunidad Autónoma Vasca (1,9%), porcentaje este menor que el del los años 2012. La explicación de este dato hay que encontrarla por una parte, en el hecho de que han sido atendidas personas no empadronadas en la CAPV procedentes de la provincia de Burgos y de la Comunidad Autónoma de La Rioja, pero que sus parejas o ex parejas sí estaban empadronadas en el País Vasco y por otro lado, en el hecho de que también se han atendido a parejas empadronadas en el Condado de Treviño (Burgos).



Los municipios que aportaron más usuarias y usuarios al Servicio fueron Vitoria-Gasteiz, Zuia, Legutio, Alegria- Dulantzi, Zigoitia y Amurrio.

Destacar también el dato de usuarias y usuarios de Gipuzkoa que refieren haber acudido al Servicio de Mediación Familiar de Araba por tenerlo más cercano que el de Gipuzkoa. Estas personas proceden en su mayor parte de Arrasate, seguidas por Eskoriatza, Lazkao y Aretxabaleta (con el mismo número) y Zumarraga.

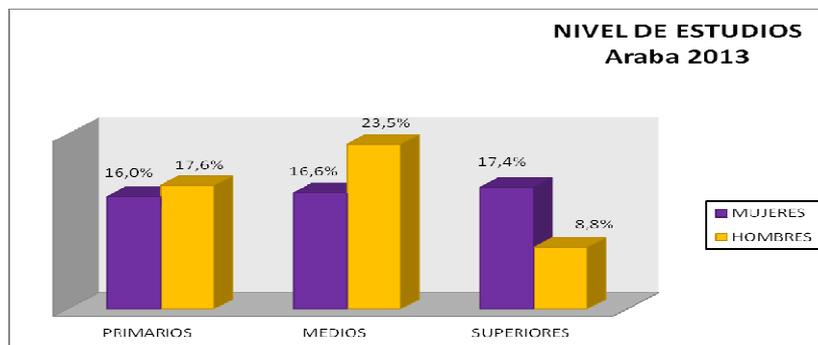
De Bizkaia se atendieron personas usuarias procedentes de Bilbao, Orduña y Ubidea.

Cabe destacar que de las personas que son de otras Comunidades Autónomas, la mayoría de ellas provienen de la provincia de Burgos (57,1%), siendo del Condado de Treviño el 75% de las mismas. Finalmente, las procedentes de La Rioja supusieron un 28,6% y de Navarra un 14,3%.

NIVEL DE ESTUDIOS.

La distribución de este epígrafe es similar a la obtenida en la población atendida en el año 2012. La mayoría de las personas atendidas durante el año 2013 en el SMFA tienen estudios medios (40,1%) y/o básicos (33,6%). Las usuarias y usuarios que referían tener estudios superiores representaban el 26,2% del total de la muestra.

En los niveles de estudios básicos y medios, los hombres estaban algo más representados (41,1%) que las mujeres (32,6%). Sin embargo, en la franja correspondiente a estudios superiores, eran las mujeres las que estaban algo más representadas que los hombres (17,4% frente al 8,8%).



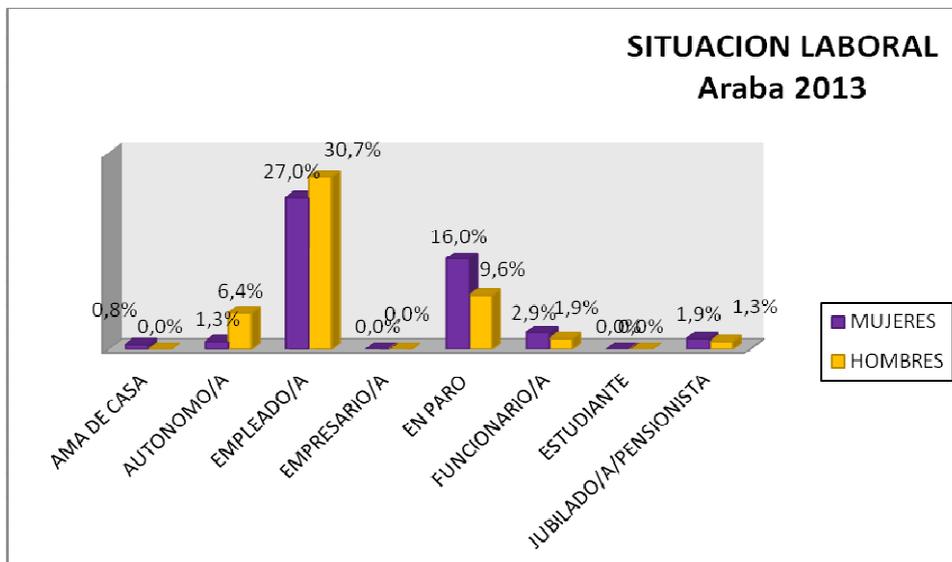
SITUACIÓN LABORAL.

Respecto a la situación laboral distribución de la misma es muy similar a la descrita en la memoria de este servicio correspondiente al año 2012. Como se puede apreciar en el gráfico siguiente destacan las personas trabajadoras empleadas por cuenta ajena, suponiendo éstas el 57,7% del total de los casos.

A continuación encontraríamos dentro de la denominada categoría "Situación Laboral" que las personas que están situación de desempleo en el momento de acudir a mediación suponen un cuarto de toda la muestra (25,6%), siendo más frecuente esta circunstancia en las mujeres (16,0%) que en los hombres atendidos (9,6%).

Las trabajadoras y trabajadores autónomos alcanzan un 7,7% de los casos (un 6,4% hombres frente a un 1,3% de mujeres), porcentaje ligeramente superior al del año 2012, seguidos por las personas funcionarias (4,8%).

Las personas jubiladas y pensionistas representan el 3,2% y las que refieren ser amas de casa el 0,8%, y no ha habido casos de personas que estuvieran estudiando o fueran empresarias.

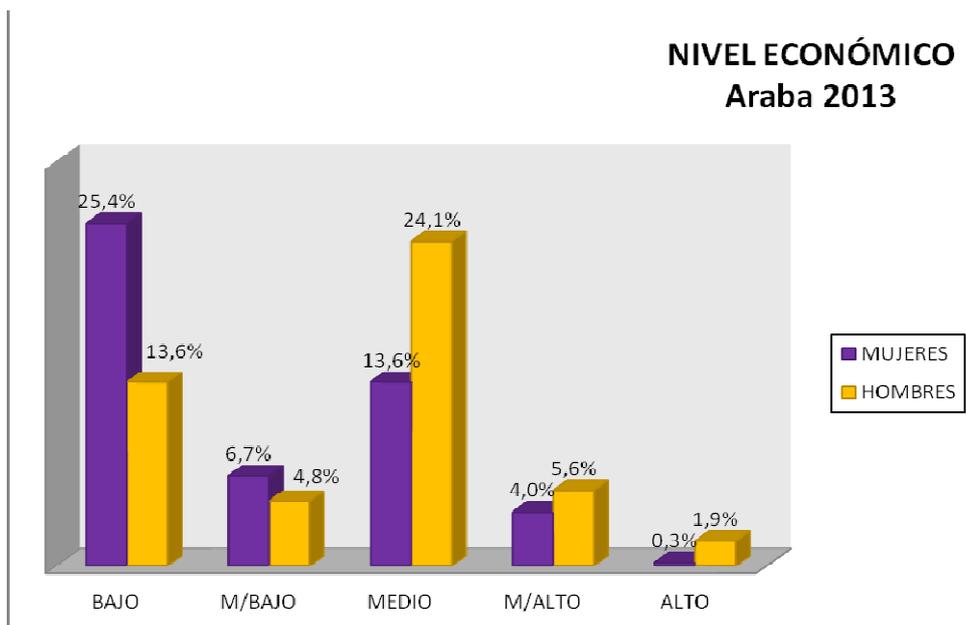


NIVEL ECONÓMICO.

A diferencia de los datos obtenidos en esta categoría correspondientes al año 2012, nos hemos encontrado en esta ocasión que la prevalencia de los niveles económicos bajos y medios es similar con un 39% de personas atendidas pertenecientes al primero (25,4% mujeres y 13,6% hombres) y con un 37,7% al segundo (13,6% mujeres y 24,1% hombres).

El nivel económico medio-bajo supuso un 11,5% del total y los niveles medio alto y alto el 9,6% y el 2,2%, respectivamente.

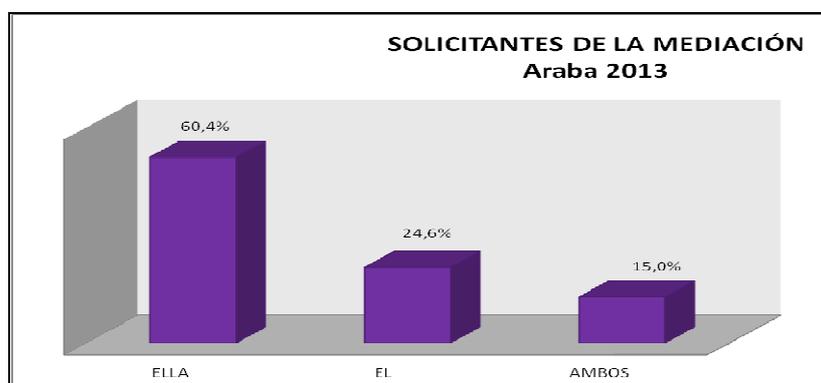
Prácticamente la mitad de las personas usuarias de este Servicio se adscriben a las clases sociales menos pudientes, esto es, nivel económico bajo y medio-bajo (50,5%), siendo también mayoritaria la proporción de mujeres frente a hombres en estos estratos sociales; 32,1% de mujeres frente al 18,4% de hombres. Sin embargo, en el resto de las categorías de "nivel económico", están por detrás de los hombres.



SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN.

Las mujeres continúan representando la parte más activa a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención de carácter mediacional. Suponen un 60,4% del total de demandas.

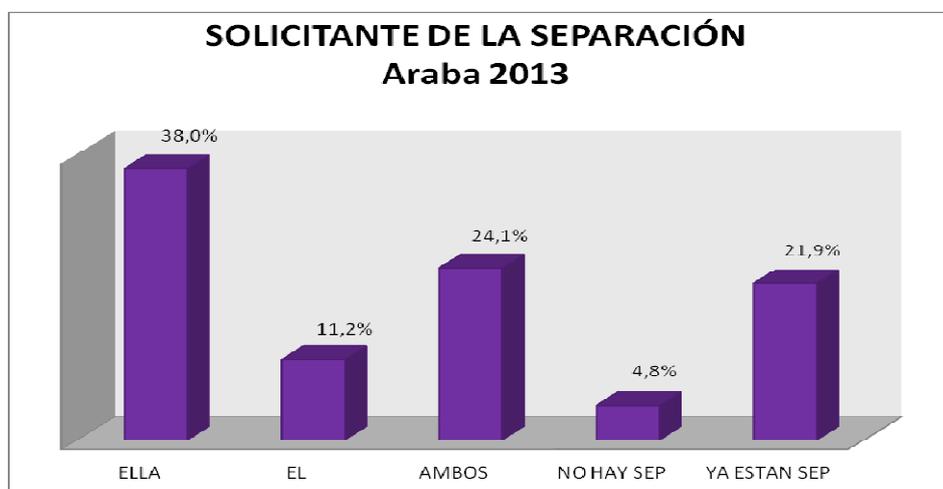
Los hombres demandaron en casi un cuarto del total de situaciones atendidas (24,6%). Solo un 15% de las mismas fueron realizadas por los dos miembros de la pareja.



SOLICITANTE DE LA SEPARACIÓN/DIVORCIO.

En las situaciones de parejas en crisis que aún no se han separado, es la mujer la que solicita la separación, divorcio o ruptura más frecuentemente (38%), seguida de las demandas realizadas por las dos personas que forman la pareja (24,1%). Solo en un 11,2% de los casos, es el hombre el que solicita la ruptura de la relación, una proporción ligeramente inferior a la obtenida con los datos del año 2012.

Sí se aprecia un aumento significativo con respecto a los datos del años anterior de los casos en los que ambas partes ya estaban separadas, divorciadas o habían finalizado su convivencia (21,9%) y en un 4,8% de los casos la pareja en crisis después de un proceso de mediación, o a través del mismo, decide o adopta una decisión de continuidad de la relación, al menos en ese momento.

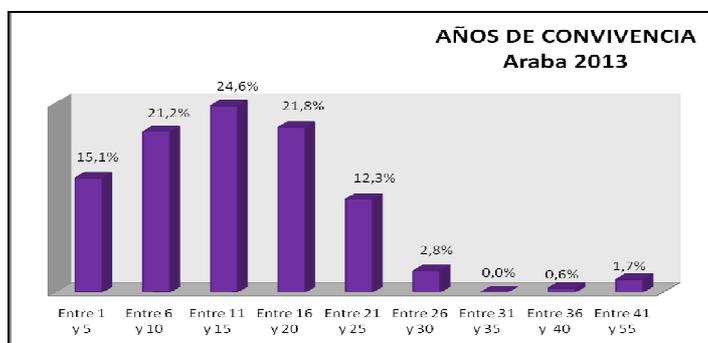


AÑOS DE CONVIVENCIA.

La mayor parte de las parejas atendidas en el SMFA han tenido un período de convivencia de entre 6 y 20 años (67,6%), distribuido de la siguiente manera: entre seis y diez años (21,2%), entre once y quince (24,6%) y entre dieciséis y veinte años de convivencia (21,8%).

Nos parece así mismo significativo el porcentaje de parejas que se separan entre el primer año de convivencia y el quinto (15,1%). A partir de los veintidós años de convivencia se aprecia un descenso paulatino en esta variable (12,3%). El 5,1% del total de parejas atendidas, habían convivido más de veintiséis años.

Podemos observar que estos datos se corresponden con la tendencia cada vez más acusada en nuestra sociedad de mayores cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia.

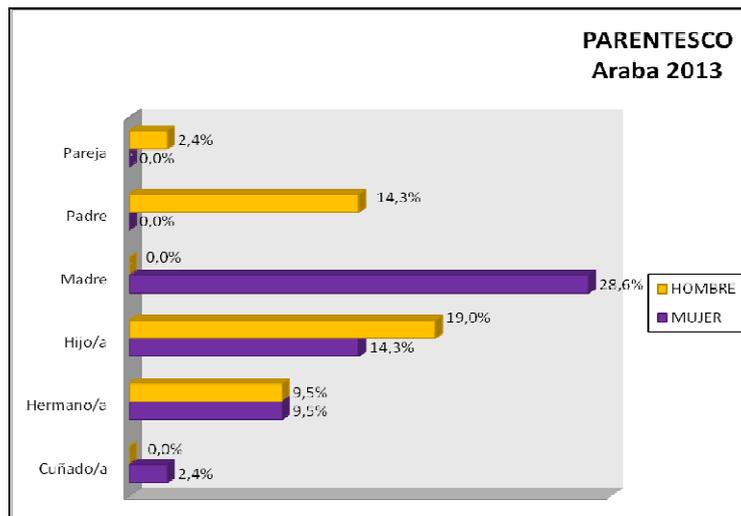


2.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES.

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semi-estructurada que se realiza en la pre-mediación y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos familiares son: parentesco, edad, lugar de residencia, situación laboral, modo de acercamiento al Servicio y tipo de conflicto.

PARENTESCO.

La variable parentesco la definimos en función de la relación que la persona que solicita la mediación tiene con el conflicto referido.



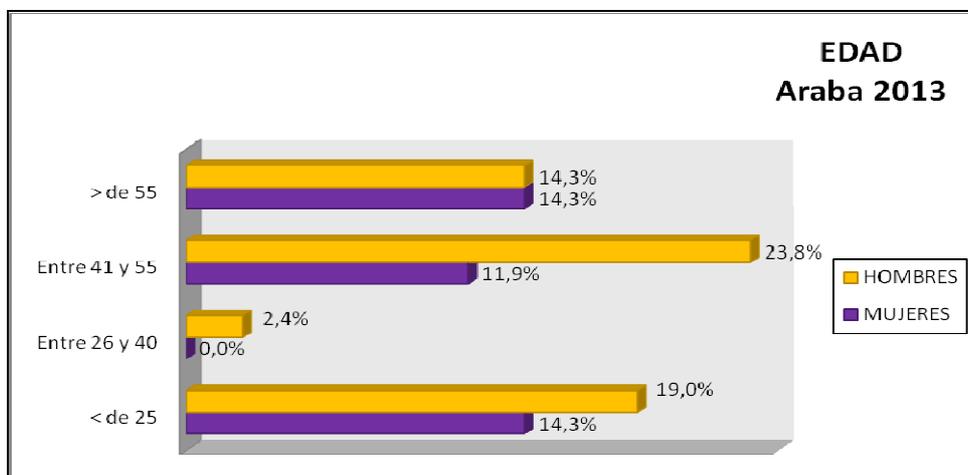
La mayoría de los conflictos de familia atendidos hacen referencia a problemas en la familia nuclear (madres, padres, hijas e hijos) sumando el 76,2% del total de casos atendidos. En esta categoría entrarían los conflictos que denominamos como "intergeneracionales", es decir, problemas generados en la convivencia en el hogar entre madres y padres y sus hijas e hijos. Hay que señalar que esta proporción es inferior a la obtenida en el año 2012, habiendo aumentado los casos de conflictos entre hermanos (19%), fundamentalmente por cuestiones de herencia y/o cuidado de personas dependientes.

La visión de género nos ofrece el dato de una mayor paridad en el hecho de haber acudido y participado en el proceso de mediación (54,8%), mientras que en el 2012 representaron más de las tres cuartas partes de las personas atendidas.

EDAD.

En esta categoría en donde más se observa un cambio en la demanda. Al respecto de la edad de las personas usuarias del SMFA, los datos obtenidos reforzarían la afirmación de que muchos de los desencuentros familiares que llegan al mismo tienen que ver con conflictos intergeneracionales.

En nuestro caso, las personas usuarias menores de 25 años inmersas en este tipo de conflictos supondrían 33,3% (14,3% mujeres y 19% hombres).



Entre los 41 y 55 años se sitúa el otro gran grupo, constituyendo el 35,7% del total de la muestra (11,9% mujeres y 23,8% hombres), lo que respondería a la preponderancia de los conflictos intergeneracionales, ya que en este grupo de edad habría que situar a los padres que demandan la intervención del SMF de Araba para resolver estos conflictos.

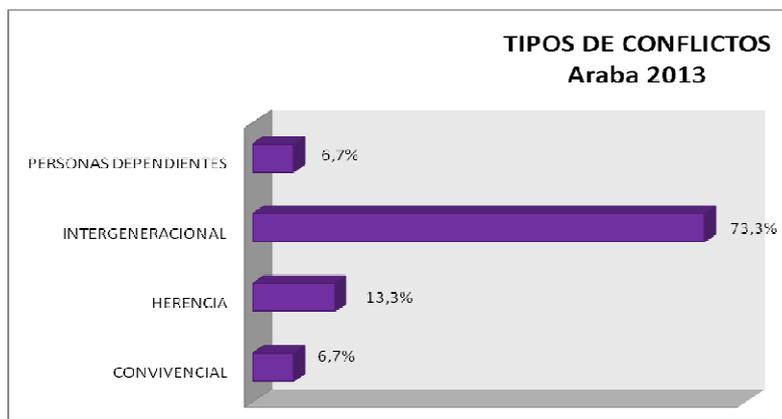
En la franja de edad de los mayores de 55 años, encontraríamos el 28,6% del total que responderían a los conflictos por cuestiones de herencia y/o cuidado de personas dependientes.

El resto de las personas atendidas (2,4%) tendrían entre 26 y 40 años.

TIPO DE CONFLICTO.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la variable "tipo de conflicto" se aprecia que fundamentalmente, tal como ya hemos señalado con anterioridad, se tratan de situaciones intergeneracionales (con un 73,3% de situaciones atendidas), siendo sus actores la madre y el padre con hijas e hijos generalmente adolescentes.

El resto de tipología de conflictos familiares atendidos se reparte destacando los relacionados con conflictos derivados de la gestión de herencias (13,3%), la atención y cuidado de personas dependientes (6,7%) y finalmente por los generados por la convivencia en sentido amplio (6,7%).

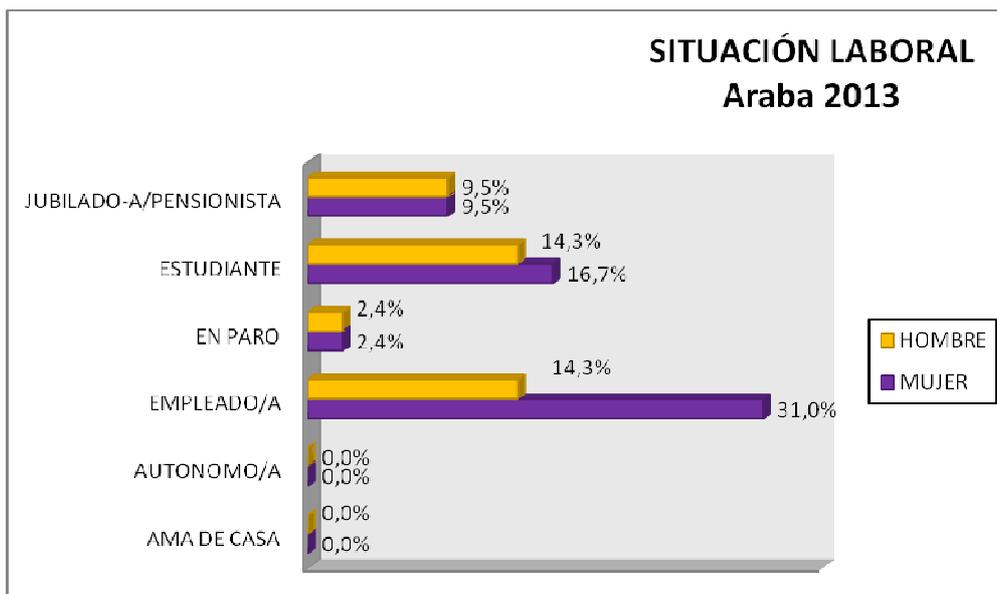


SITUACIÓN LABORAL.

Dentro de la situación laboral de los miembros de las familias atendidas destacan aquellas personas que están estudiando (31%). Este dato tomado en conjunto es lógico si tenemos en cuenta que la mayoría de los conflictos tratados en el SMFA son de carácter intergeneracional; dificultades de convivencia entre hijas e hijos menores de 25 años y sus madres y padres.

Las personas empleadas por cuenta ajena supusieron el mayor porcentaje de casos con un 45,3%, siendo las mujeres mayoría en esta categoría (el 31% frente al 14,3%).

Las personas jubiladas y pensionistas suponen el tercer grupo con 19% del total de la muestra, seguidos por las usuarias y usuarios que se encuentran en situación de desempleo, un 4,8% (supone un descenso de casi 10 puntos con respecto a los datos del año 2012).

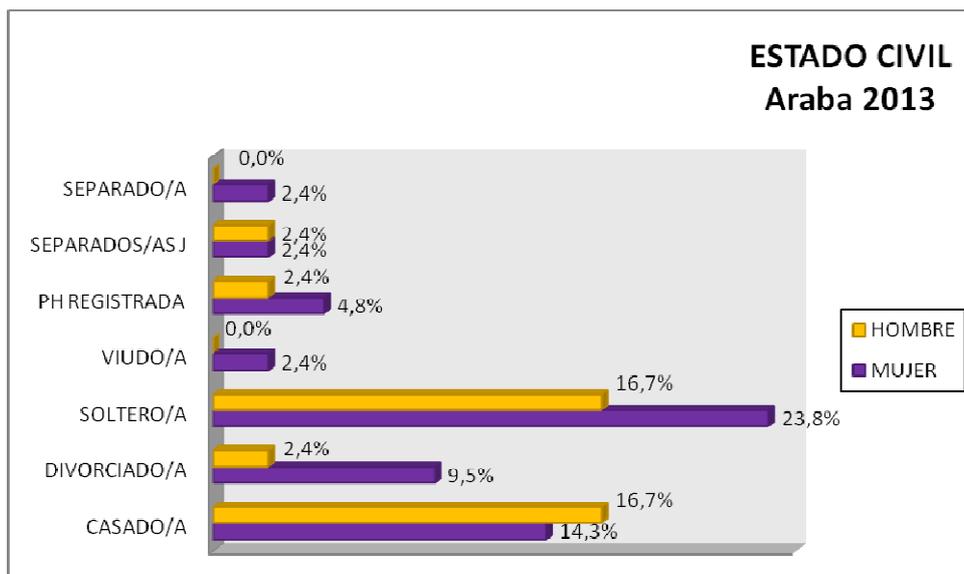


A diferencia del año 2012, no hay representación para las variables "autónomo/a" ni para las personas con trabajo no remunerado definidas como amas de casa.

ESTADO CIVIL.

Al respecto al estado civil se ha dado una inversión en el porcentaje de personas atendidas, pasando a constituirse como grupo mayoritario las personas solteras (40,5%; 23,8% mujeres y 16,7% hombres), frente a las casadas (31%; 16,7% hombres y 14,3% mujeres) que era el grupo con más representación en el año 2012.

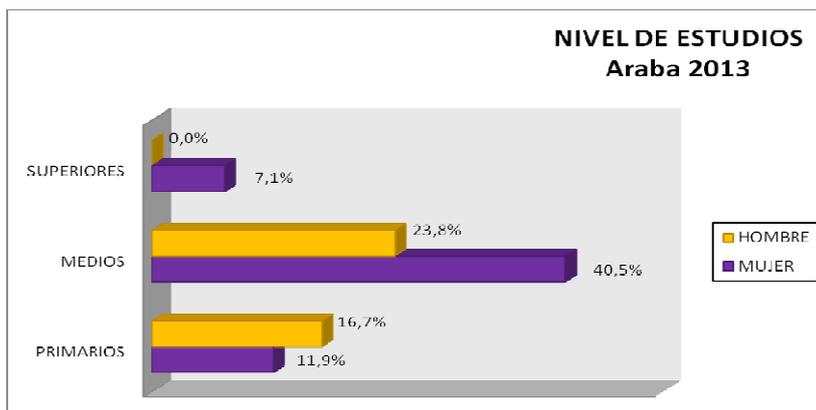
A continuación nos encontraríamos con el porcentaje de las personas divorciadas (11,9%; 9,5% mujeres y 2,4% hombres) seguidas de las Parejas de Hecho Registradas (7,2%), las separadas legalmente (4,8%) y finalmente las separadas y las personas viudas (2,4%).



NIVEL DE ESTUDIOS.

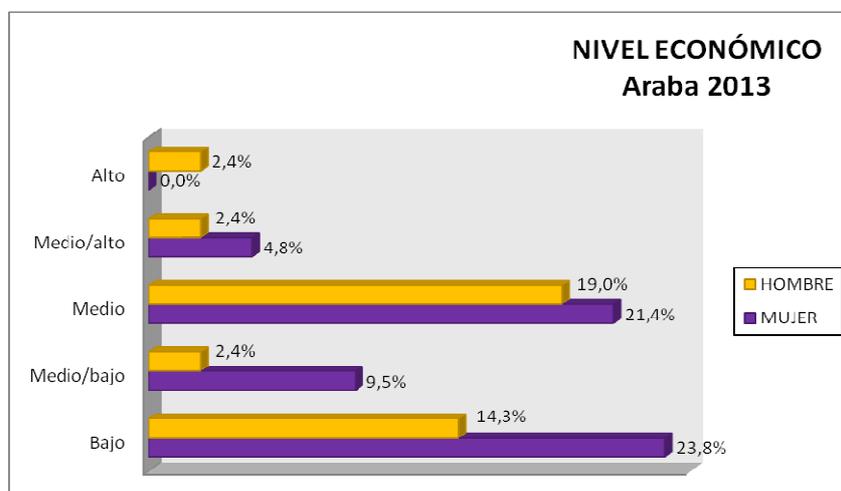
Se observa una prevalencia de los niveles formativos primarios o estudios medios con el 64,3% al igual que en el año 2012, aunque se observa una mayor prevalencia de personas con estudios primarios (28,6%).

Con respecto al género, observamos que las mujeres están más representadas en los niveles de estudios medios y superiores que los hombres, siendo éstos últimos mayoría en el nivel de estudios primarios. No obstante, hay que tener en cuenta que al haber participado más mujeres que hombres en este ámbito de conflictos familiares, como en el resto de variables atendidas, se da una lógica prevalencia de mujeres sobre hombres en todos los conceptos.



NIVEL ECONOMICO.

Se observa en el gráfico obtenido un porcentaje similar de usuarias y usuarios pertenecientes al nivel económico medio (40,4%) y al bajo (38,1%), seguidos de los niveles económicos medio-bajos con porcentajes del 11,9% y medio-altos del 22,1%. El nivel económico alto fue representado por un 2,4%.



3. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO.

La categoría "modo de acercamiento" recoge las distintas fuentes de información y en su caso, de derivación, por la que las personas usuarias han accedido al SMF de Araba. La catalogación de los Servicios de Mediación Familiar como entidades de acceso directo y universal, favorece que se

conviertan en Servicios de referencia para los Servicios Sociales de Base, por su ubicación en el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, así como con otras entidades públicas como el Instituto Nacional de la Seguridad Social o el llamado "Tercer Sector", así como para profesionales del ámbito jurídico, policial/emergencias, educativo y sanitario.

El modo de acercamiento se clasifica en los siguientes conceptos: **difusión oral**, que aglutina a las personas que han acudido al SMFA por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar, que de modo informal transmite información sobre el Servicio; **servicios sociales**, que hace referencia a los Servicios Sociales de Base o de Atención Primaria, siendo competencia municipal; la **administración** se identifica con todas las personas que han sido derivadas desde entidades públicas, tanto el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), Ayuntamientos, Diputación Foral o Gobierno Vasco (Zuzenean, Etxebide, Lanbide).

También han acudido al SMF de Araba personas que ya conocían la existencia del Servicio de Mediación Familiar por haber utilizado este recurso en anteriores ocasiones (**servicios de mediación familiar**) bien por una conflictividad de pareja o de familia.

A continuación, **tejido asociativo** recoge las organizaciones sin ánimo de lucro que bien por tener una función específica en el ámbito familiar (asociaciones de madres y padres, asociaciones de familiares de determinados colectivos) o simplemente de carácter social o cultural, informan sobre la mediación en general y dan los datos de los Servicios Públicos de Mediación.

Los **medios de comunicación**, entendidos no solo como prensa sino también como internet, son otra fuente por la que las personas necesitadas de estas prestaciones conocen el SMF de Araba.

Con referencia al ámbito, se refiere al **ámbito jurídico** las situaciones derivadas por el Servicio de Orientación Jurídica, Juzgados o profesionales de la abogacía, así como estamentos encargados del control social, como son las Fuerzas de Seguridad Públicas.

El **ámbito sanitario** está referido a los servicios de salud de Osakidetza, tanto de Atención Primaria como de Salud Mental, módulos psico-sociales, así como profesionales en la práctica privada de la Psicología y la Psiquiatría.

La enumeración de los datos obtenidos en esta categoría se clasifica siguiendo la tipología de conflictos en los que se ha intervenido, siendo estos conflictos expedientes de mediación en conflictos de pareja o familiares.

Es decir, las cifras y porcentajes se refieren al número de expedientes que se distribuyen de la siguiente manera: 92,6% de los mismos corresponden a expedientes en conflictos de ruptura de pareja (187 expedientes en total) y 7,4% a expedientes en conflictos de familia (15 expedientes en total).

PAREJAS.

Las personas que han acudido a solicitar mediación por un conflicto relacionado con la ruptura de la pareja durante el pasado año 2013, han recibido la información de nuestro Servicio desde las siguientes fuentes (de mayor a menor proporción): difusión oral, administración, servicios de mediación, medios de comunicación, Servicios Sociales de Base, ámbito sanitario, ámbito jurídico y tejido asociativo.

El análisis del porcentaje de personas que acuden a mediación desde las diversas fuentes o ámbitos de derivación ofrece los siguientes resultados: el mayor número de personas usuarias han conocido el SMF de Araba por la información recibida de amistades, familiares o personas que han sido previamente usuarias de este Servicio (37,4%).

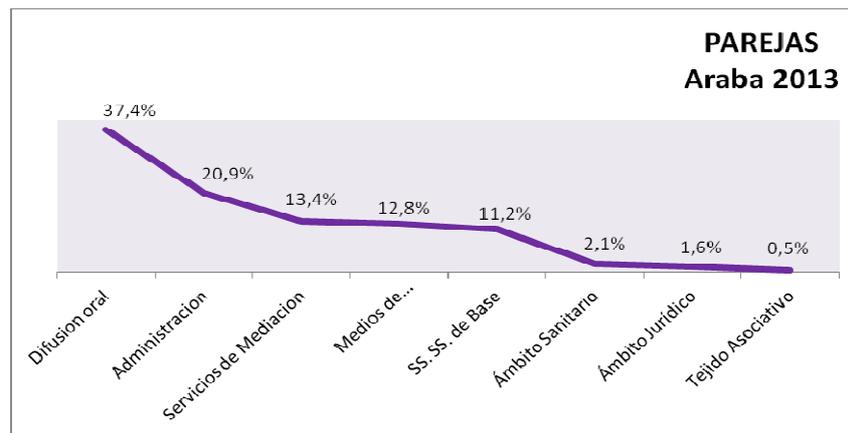
La segunda fuente de derivación la constituye las distintas administraciones públicas (20,9%), incluyendo dentro de este apartado a los Ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco y entidades dependientes de las mismas como Emakunde, Etxebide, Lanbide, Zuzenean, organismos relacionados con la asistencia a la mujer, la familia o situaciones de violencia intrafamiliar.

Estas dos fuentes de derivación suponen el 58,3% de los casos atendidos en conflictos relacionados con situaciones de crisis en la pareja.

La derivación desde los medios de comunicación ha supuesto el 12,8% de las personas atendidas y a continuación, se situaría en importancia como fuente de derivación de casos los Servicios Sociales de Base, con un 11,2% del total de casos atendidos en esta categoría.

Los casos que llegan a mediación por la información recibida en el ámbito sanitario suponen un 2,1%, incluyendo aquella derivación realizada desde los Centros de Atención Primaria así como desde Centros de Salud Mental, los módulos psico-sociales y/o profesionales privados de la Psicología y la Psiquiatría.

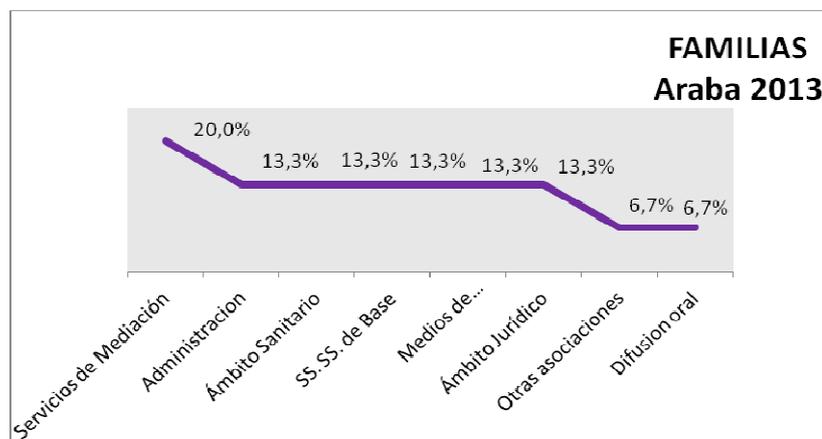
Finalmente, nos encontraríamos con los datos de derivación correspondientes al ámbito jurídico (1,6%) y al "tejido asociativo" (0,5%).



FAMILIAS.

Los conflictos familiares que se han trabajado en mediación han venido derivados en su mayor parte desde el propio Servicio de Mediación (20%), seguidos por la Administración, el Ámbito Sanitario, los Servicios Sociales de Base, los Medios de Comunicación, el Ámbito Jurídico, todos ellos con el mismo porcentaje (13,3%).

Desde el denominado "Tercer Sector" han conocido el SMF de Araba el 6,7% de las personas usuarias del mismo, porcentaje similar al de aquellas que lo han conocido a través de otras personas, normalmente antiguos usuarios o usuarias del servicio.



4. INTERVENCIÓN

Tal cómo se hace referencia en el apartado VII. del índice común, los dos niveles de intervención en mediación son la intervención directa (actuaciones que se realizan en la atención directa con las personas usuarias del servicio) y la indirecta (el trabajo de difusión, sensibilización y promoción de la mediación).

En el siguiente cuadro aparecen reflejados los datos referentes a los expedientes que se han trabajado en los distintos niveles de intervención y a las personas que han sido atendidas desde el servicio en las diferentes intervenciones:



Nº EXPEDI EN- TES	Nº INTERV EN- CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1276	454	822
			1276	

2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	372	1575	678	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	315	1390	255	293
CONFLICTOS FAMILIARES	57	174	49	70
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	170	287	251	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	128	205	69	105
CONFLICTOS FAMILIARES	42	82	34	43
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	202	1288	427	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	187	1185	187	187
CONFLICTOS FAMILIARES	15	92	17	25
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	---	11	6	5

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	82	144	134	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	74	123	54	60
CONFLICTOS FAMILIARES	8	21	9	11
TOTALES	454	2995	2088	

Durante este año 2013, se han trabajado un total de 454 expedientes, en los distintos niveles de atención, que han supuesto 2.995 intervenciones directas, en las que se han atendido a 2.088 personas.

4.1. INTERVENCIÓN DIRECTA

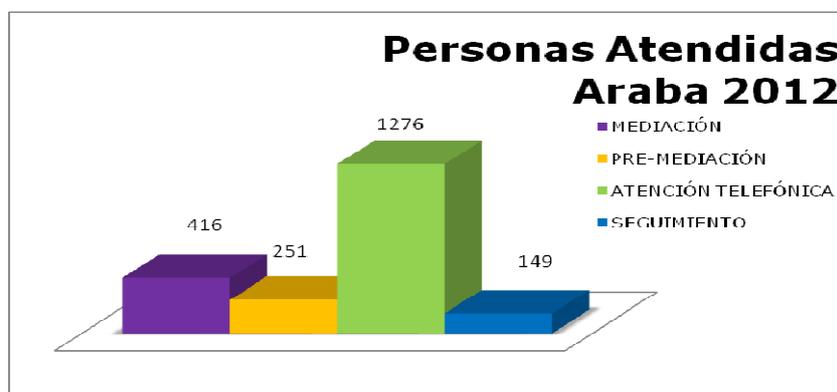
4.1.A.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2013 han sido atendidas un total de 2.088 personas en los diferentes niveles de intervención.

Las personas que han sido atendidas únicamente a través de la llamada de teléfono y que no han acudido al servicio han supuesto un total de 90 personas.

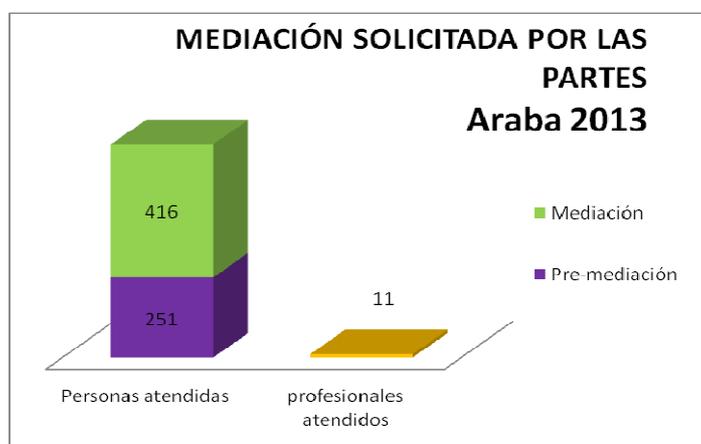
En la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación han acudido 251 personas y en el proceso de mediación han participado un total de 427 personas.

Por otra parte, en los seguimientos realizados en cita durante este año, se han atendido a 134 personas.

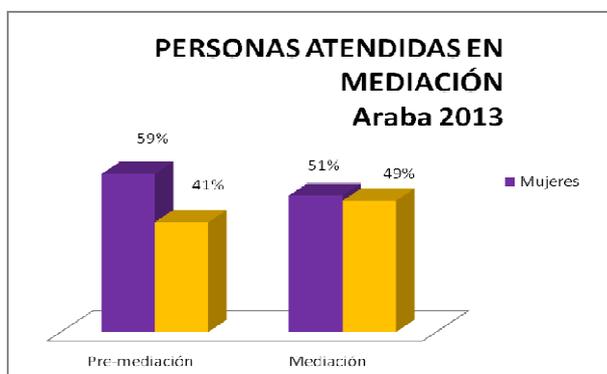


Por otro lado, en la intervención en las mediaciones a demanda de las partes independientemente del momento procesal en el que se encuentren se han atendido a un total de 678 personas, de las cuales 667 son protagonistas del conflicto y 11 profesionales que de modo directo están interviniendo con estas familias en otro contexto.

En cuanto al número de personas atendidas en la fase de premediación, éste asciende a 251, mientras que 416 personas decidieron participar en el proceso de mediación



En cuanto a las personas atendidas en los expedientes de pre-mediación, el 59% han sido mujeres y un 41% hombres. Por otro lado, del total de personas que han participado en el proceso de mediación, un 51% han sido mujeres y el 49% hombres.



4.1.B. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Tal cómo se explica en el apartado VI. Del índice común, el primer contacto de los usuarios/as con el Servicio de Mediación es por la vía telefónica.

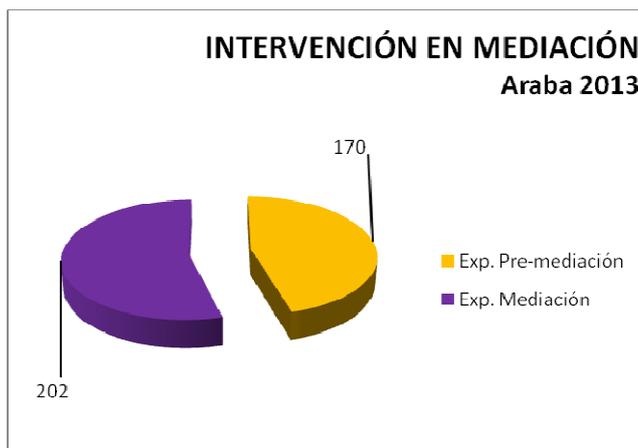
Además de solicitar una primera cita para poder exponer sus demandas, los usuarios pueden pedir información del funcionamiento del Servicio, así como, poder cambiar la cita concertada, si fuera necesario.

A lo largo de este año, se han atendido 46 profesionales de diferentes ámbitos, tanto profesionales que trabajan con las personas usuarias que atendemos, así como profesionales del ámbito jurídico (abogados privados, Servicio de Orientación Jurídica, Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial), del ámbito social (trabajadoras sociales tanto de los Servicios Sociales como de la red asociativa, Área del menor de la Diputación Foral de Araba, Lanbide, Etxebide, Área de Violencia de Género de la Ertzaintza y/o del Punto de Encuentro Familiar) como del ámbito de la salud (seguridad social, ambulatorios, psicólogos y/o sexólogos privados) que desean conocer nuestro servicio y el tipo de casos con los que trabajamos con el objetivo de poder orientar a futuros usuarios/as.

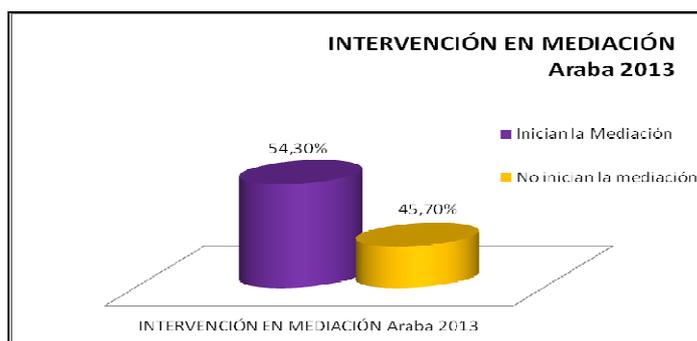
Durante el año 2013, se han atendido 1.276 personas de forma telefónica, de las cuales 168 personas se han acercado de forma personal al Servicio de Mediación Familiar con el objetivo de solicitar cita y/o información del funcionamiento del mismo, tanto para ellas/os mismas/os como para otros familiares y/o amigos/as.

4.1.C. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.

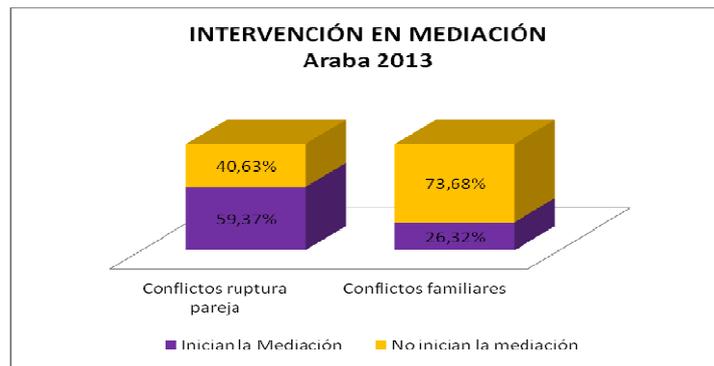
A lo largo del año 2013, en el SMFA se han trabajado un total de 372 expedientes, de los cuales 202 se corresponden con expedientes de mediación y 170 con expedientes de pre-mediación.



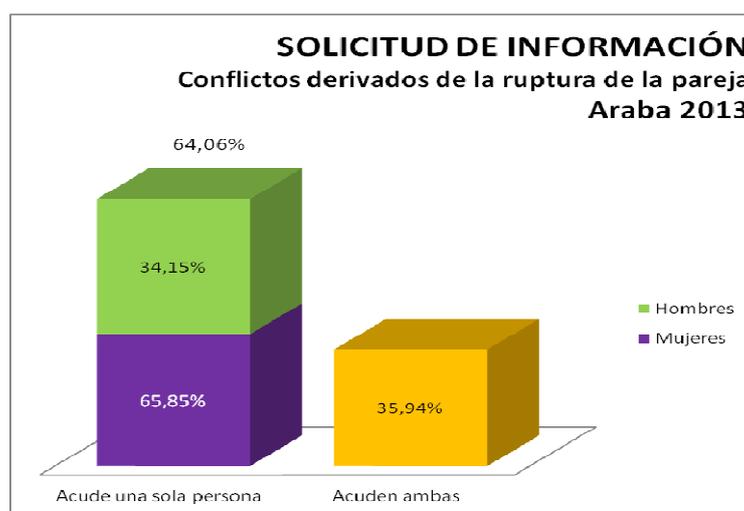
De lo anterior se deduce que del total de parejas y/o familias en las que alguna de las personas que las componen se ha acercado al Servicio para informarse sobre la mediación, el 54,30% participan posteriormente en el proceso de mediación y el 45,70% no inician la mediación.



Siendo de destacar en este punto el comportamiento desigual que presentan los conflictos familiares en relación a los conflictos derivados de la ruptura de la pareja, ya que en los conflictos familiares, del total de familias en las que alguna de las personas que las componen se ha acercado al SMFA para informarse sobre el proceso de mediación, el 26,32% participan posteriormente en el proceso de mediación y el 73,68% no inician la mediación, dato que refleja la especial dificultad que presentan este tipo de conflictos, en los que además, intervienen más de dos protagonistas. En los conflictos relacionados con la ruptura de la pareja en cambio, el 59,37% inician el proceso de mediación tras haberse informado sobre el SMFA y el 40,63% no inician la mediación.



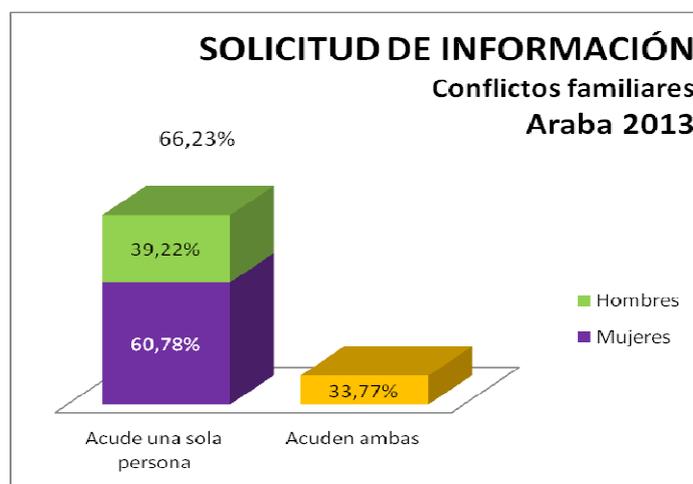
Respecto a las solicitudes de información sobre el proceso de mediación, en los conflictos derivados de la ruptura de la pareja que no han avanzado hacia un proceso de mediación (expedientes de pre-mediación), en el 64% de los casos solamente ha venido una de las partes a solicitar información (principalmente porque la otra parte no ha mostrado interés en conocer el espacio que ofrece la mediación). De este porcentaje de personas, el 65,85% son mujeres y el 34,15% son hombres, dato que varía ligeramente respecto al año anterior ya que refleja que son más mujeres que hombres se acercan a solicitar información de modo individual al SMFA. Asimismo, casi un 36% de los casos, el proceso de mediación no se ha iniciado habiendo acudido las dos partes en conflicto a la sesión informativa, al no haber en ese momento voluntad expresa de las mismas.



En lo referente a las solicitudes de información sobre el proceso de mediación en los conflictos familiares que no han avanzado hacia un proceso de mediación (expedientes de pre-mediación), en el 66,23% de los casos solamente ha venido una de las partes a solicitar información. Porcentaje un 20% inferior al del año 2012.

De este porcentaje de personas, el 65,85% son mujeres y el 34,15% son hombres, dato que refleja que en los conflictos familiares, son las mujeres quienes de forma individual se acercan en mayor proporción al SMFA para solicitar información.

Asimismo, en el 35,94% de los casos, habiendo acudido todas las partes en conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no existir, en ese momento, voluntad expresa de las mismas.



LA PRE-MEDIACIÓN.

La pre-mediación es una parte previa al proceso de mediación. En la misma se toma contacto con la demanda que es traída por una o todas las partes involucradas en el conflicto.

Tras esta primera entrevista y en el caso de que solo haya acudido una parte, se convocará a una entrevista a la otra parte, si es que ése fuera su deseo.

El objetivo de esta fase del proceso es recoger información sobre la situación planteada, a través de la escucha y comprensión activa del conflicto, se recogen datos sobre aspectos personales y familiares en una ficha estructurada, ampliando la información aportada telefónicamente y se procede a ofrecer información sobre las características del proceso de mediación, la función del equipo mediador y el alcance de los acuerdos.

En esta fase, las partes acuerdan el inicio o no del proceso, teniendo en cuenta lógicamente la opinión del equipo al respecto de la viabilidad o no de la mediación para la planteada.

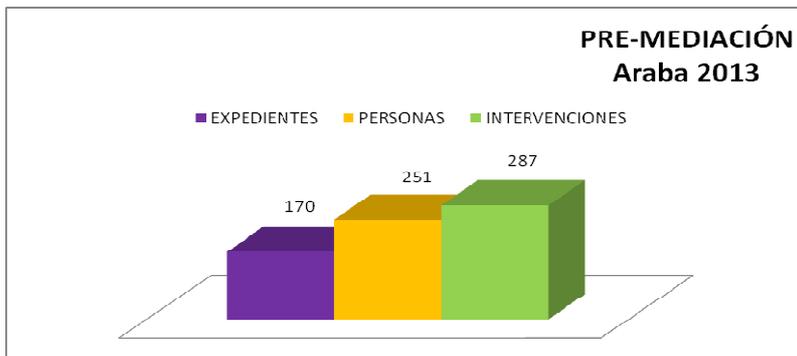
Si el proceso de mediación no fuera posible porque o bien una de las partes implicadas no muestra interés por iniciar el proceso, o bien el equipo ha valorado la inadecuación del inicio del proceso, en ese caso concreto se ofrecería información sobre aspectos jurídicos, así como sobre los recursos sociales existentes y en algunos casos, orientación psicológica dentro del contexto de la mediación, pero no se inicia la mediación como tal.

Por tanto, la fase de pre-mediación concluye cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o cuando no es posible su inicio por las razones que hemos expuesto.

Si bien todas las personas usuarias que acuden al Servicio pasan por esta fase previa a la mediación, los expedientes de pre-mediación hacen referencia a la atención previa al proceso de mediación que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación.**

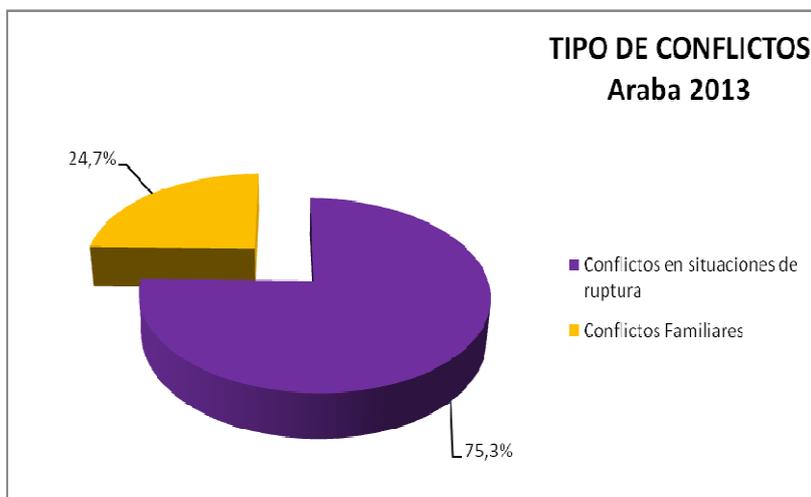
Esta atención no supone un número fijo de sesiones por cada expediente, variando éstas en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y del momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.

Las intervenciones en pre-mediación llevadas a cabo por el SMFA a lo largo del año 2013 han supuesto un total de 170 expedientes, lo que ha conllevado 287 intervenciones de atención directa a 251 personas protagonistas del conflicto.



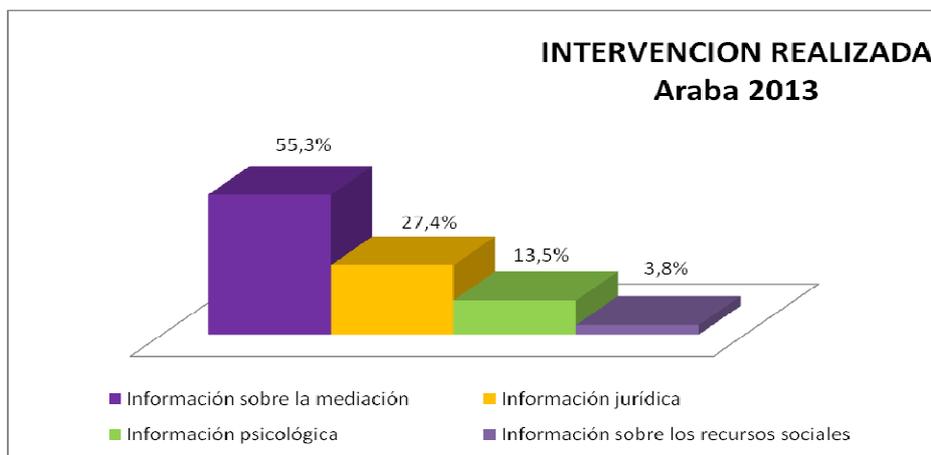
En relación con los tipos de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, observamos unas cifras muy similares a las obtenidas en el año 2012. Hemos pasado de atender 125 expedientes relacionados con conflictos de ruptura de pareja, a 128 (un 75,3%).

Con respecto a los expedientes de pre-mediación relacionados con rupturas de pareja, ha habido un ligero descenso (de 53 expedientes en el 2012 a 42), suponiendo el 24,7% del total de la demanda de pre-mediaciones.



CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA.

Se han atendido 128 de pre-mediación relacionados con conflictos en situaciones de ruptura de la pareja, de los cuales se han derivado 205 intervenciones y atendió a 174 personas (60,3% mujeres y 39,7% hombres).



Al no iniciarse el proceso de mediación se les ha ofrecido a las personas usuarias información sobre la mediación (131 intervenciones), información jurídica (65 intervenciones), orientación psicológica (32 intervenciones) e información sobre los recursos sociales (9 intervenciones).

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	128
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	174
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	205
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	131
	INFORMACIÓN JURÍDICA	65
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	32
INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	9	

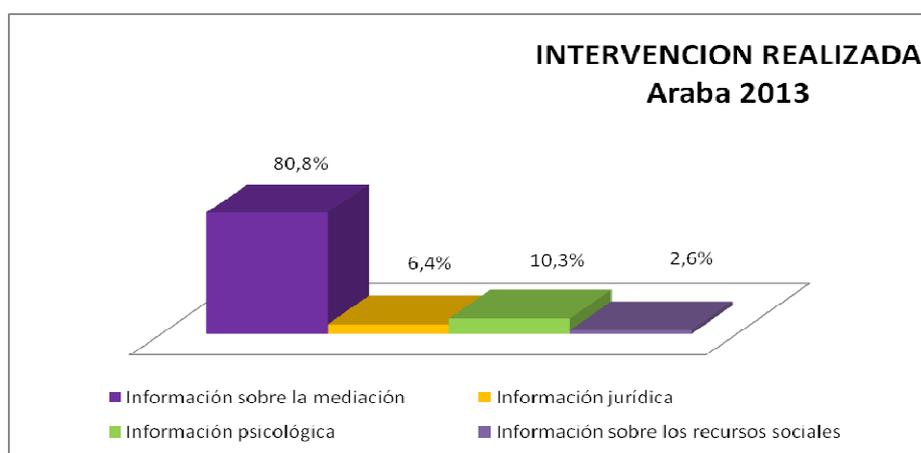
La labor llevada a cabo desde el Servicio de Mediación Familiar con estas personas que no inician el proceso de mediación es de gran valor, ya que la información que reciben éstas sobre la mediación da la oportunidad a la familia para conocer y, eventualmente, acercarse al espacio de la mediación, si no es en este momento, en otro.

Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos dirigidos a la atención a las familias.

CONFLICTOS FAMILIARES.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	42
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	77
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	82
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	63
	INFORMACIÓN JURÍDICA	5
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	8
INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES		2

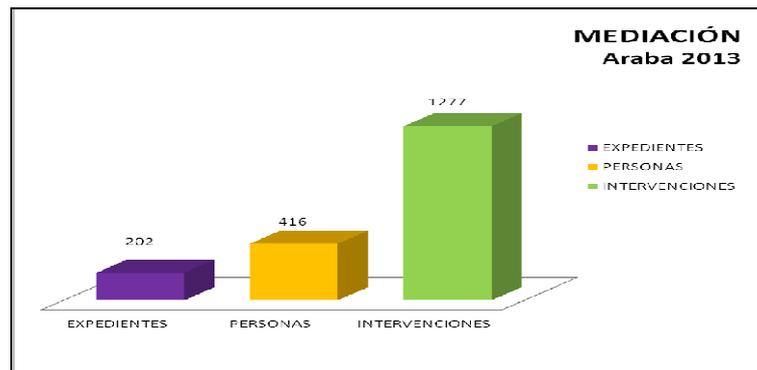
Los expedientes de pre-mediación generados por demandas que tienen que ver con conflictos que surgen en el ámbito de la familia entre madres y padres, hijas/os, hermanas/os, abuelas/os... han sido 42 y se han atendido a 77 personas. El trabajo que se ha desarrollado con estas familias (82 intervenciones) ha ido dirigido a ofrecer información sobre el proceso de mediación (63 intervenciones), información jurídica (5 intervenciones), orientación psicológica (8 intervenciones) e información sobre los recursos sociales (2 intervenciones).



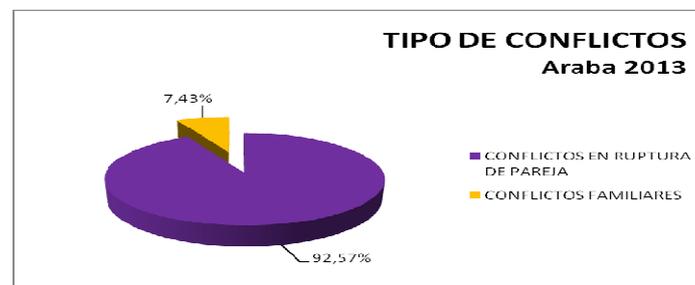
EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Como es sabido, el proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto, de forma voluntaria, así lo acuerdan.

Los expedientes que se han generado este año 2013 han aumentado con respecto al año anterior y han sido un total de 202 expedientes de mediación, en los que se ha atendido a un total de 416 personas implicadas en conflictos familiares y/o relacionados con la ruptura de la pareja, a través de 1277 intervenciones.



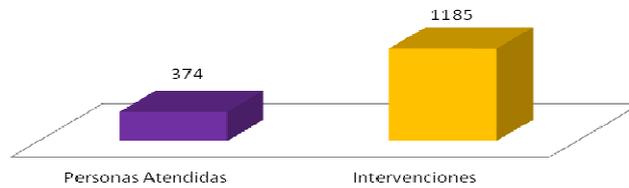
Del total de las 202 mediaciones en las que se ha participado, en el 92,57% de los casos se han planteado conflictos relacionados con la ruptura de la pareja y en el 7.43% restante, se han planteado conflictos familiares de carácter intergeneracional, relacionados con herencias, con la atención dentro de la familia a una persona en situación de dependencia o de carácter convivencial. En relación a 2012, se observa que este año 2013 se han atendido más casos de conflictos de ruptura de pareja y menos de conflictos familiares.



CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA.

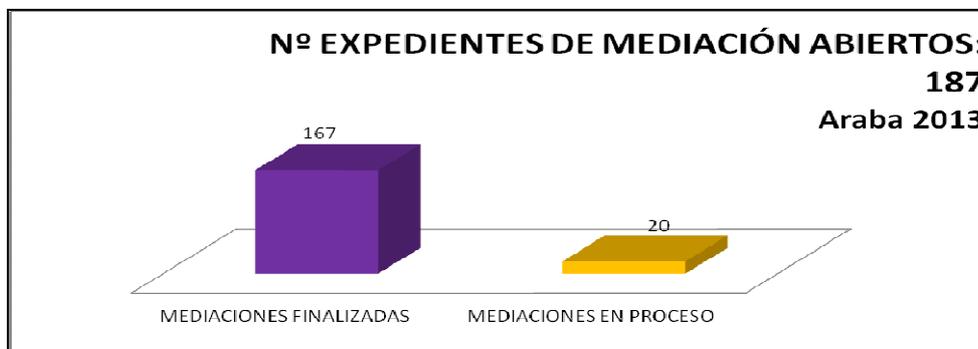
En este nivel de intervención se han trabajado un total de 187 expedientes de mediación, en los que se ha atendido a 374 personas, a través de 1185 intervenciones.

Nº EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN: 187
Araba 2013



RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	187
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	374
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	1185
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,75
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	167
	ACUERDOS	
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	101
	• OTROS ACUERDOS	23
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	4
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR CON CONVIVENCIA	1
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	28	
INVIABLE	9	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	20

De los expedientes de mediación trabajados, se han finalizado un total de 167 procesos de mediación, quedando 20 mediaciones con el proceso abierto para continuar la intervención en el 2014.

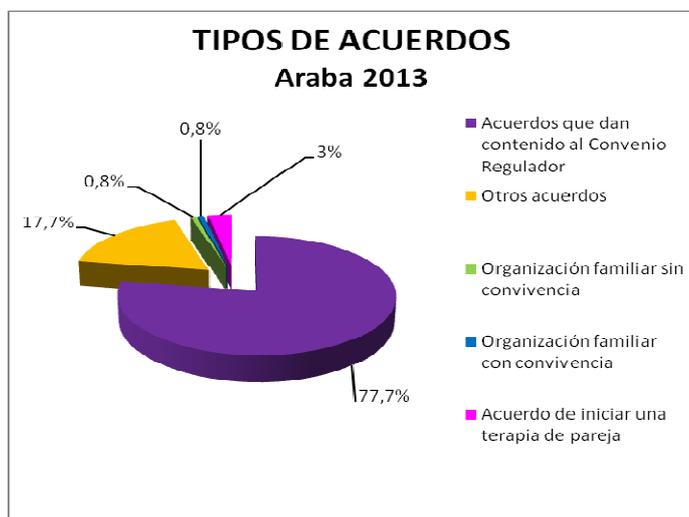


De los 167 procesos de mediación finalizados, el 78% de las personas que han acudido al SMFA por conflictos derivados de una ruptura de la pareja han alcanzado acuerdos en relación a las situaciones planteadas; mientras que el 17% han decidido poner fin al proceso de mediación; y el 5% restante se cerraron por inviabilidad. De los nueve casos archivados como inviables: seis ya eran parejas separadas que contaban con algún tipo acuerdo previo, que acudían para modificarlo o por incumplimiento de los acuerdos; pero que fue inviable establecer una comunicación eficaz entre las partes durante el proceso de mediación. El resto de los caso, tres, correspondía a rupturas de pareja recientes en las que no había ningún tipo de acuerdo previo y en cuyo caso resultó inviable el proceso de mediación por razones de desequilibrio de poder (violencia de género referida por alguna de las partes en conflicto).



De aquellas personas que han finalizado el proceso de mediación con acuerdos, el 77,7% han llegado a acuerdos que darán contenido a su Convenio Regulador, un 17,7% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban.

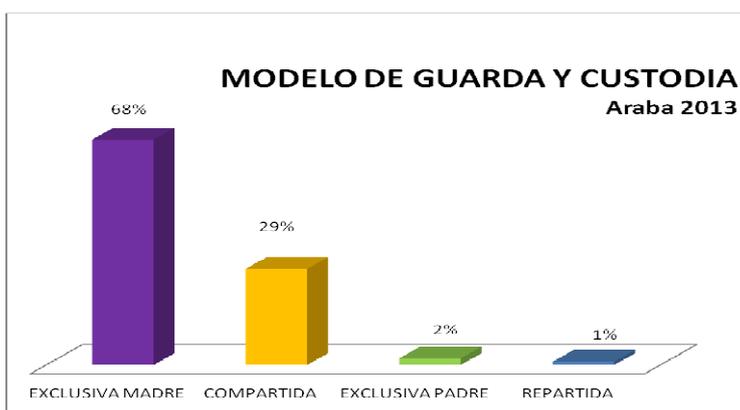
Un 3% ha acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja, con la intención de continuar con la relación. Y el resto de las personas que han finalizado el proceso de mediación con acuerdos, un 0,8% han tomado acuerdos de organización familiar sin convivencia (en la mayoría de casos por tratarse de personas que constituyendo una pareja, por distintas motivaciones, residen en distintos domicilios y tienen hijas e/o hijos menores de edad en común); y otro 0,8% han alcanzado acuerdos de organización familiar con convivencia (en la medida que a pesar de no continuar con la relación de pareja, por distintos motivos, deciden mantener la convivencia durante un periodo de tiempo determinado y tienen hijas e/o hijos menores de edad en común).



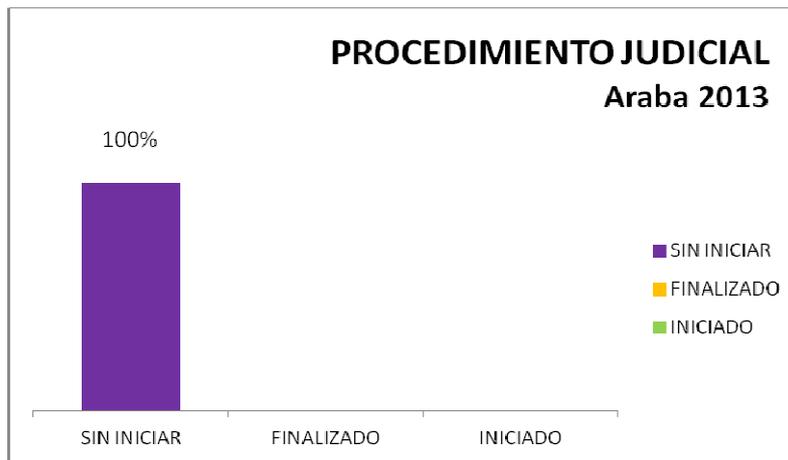
La media de sesiones de mediación en los procesos finalizados es de 4,75 sesiones; casi de media una sesión más que en 2012.

Por otro lado, de las personas que se hallaban en un proceso de ruptura de su relación de pareja con hijas e/o hijos menores de edad y que han finalizado el proceso de mediación con acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 68% de los casos han acordado que las hijas e/o hijos vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), en el 29% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida organizada de diferentes modos.

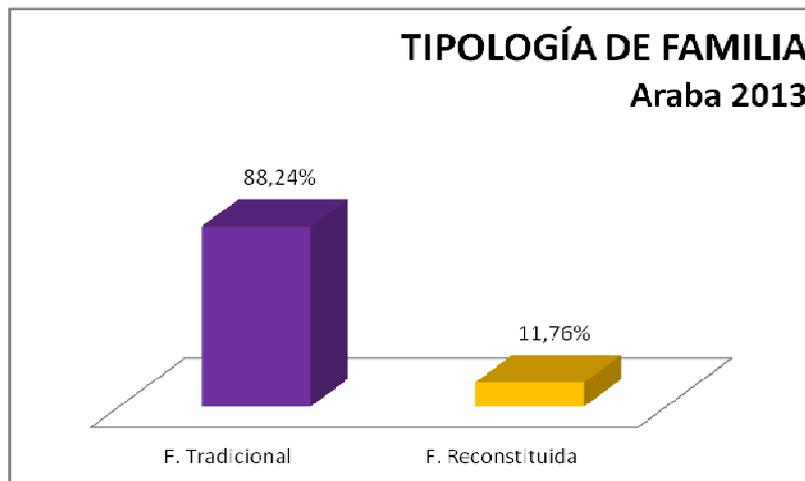
Por último, en el 2% de los casos han acordado que las hijas e/o hijos vivan en el domicilio con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna) y solo en un caso se optó por la custodia repartida en la que cada progenitor asume la custodia de uno de los hijos.



Por otro lado, a diferencia del año anterior donde casi un 8% de las personas habían iniciado o finalizado un procedimiento judicial en el momento de acercarse al servicio de mediación, en 2013 el 100% de las personas que han decidido comenzar el proceso de mediación no había iniciado ningún trámite judicial.



En cuanto a la tipología de familia, el 88,24% de las personas que han acudido al SMFA por conflictos derivados de la ruptura de la pareja pertenecen al modelo de familia tradicional y el 11,76% al modelo de familia reconstituida.



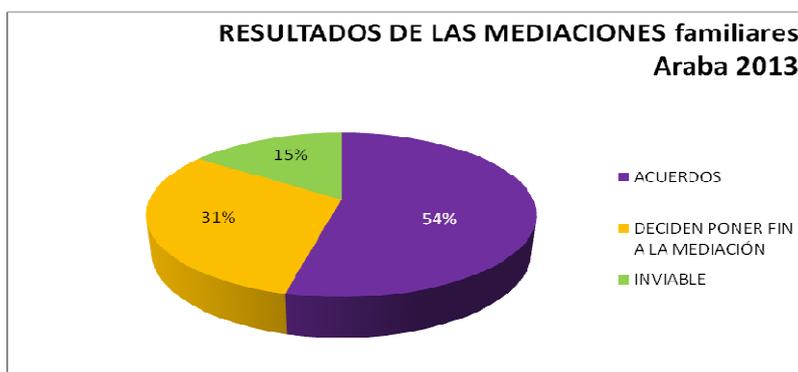
MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	15
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	42
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	92
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,9
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	ACUERDOS	7
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	INVIABLE	2
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2

Respecto a los expedientes de mediación que han hacen referencia a conflictos familiares en sentido amplio, han supuesto un trabajo directo con 42 personas pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 92 intervenciones. De los 15 expedientes de mediación iniciados en el 2013 han finalizado el proceso 13, manteniéndose abiertos para continuar la intervención durante el 2014, 2 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 54% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y el 31% han decidido finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.

Con respecto al año anterior además de ser menos personas las que se han acercado al servicio para iniciar un proceso de mediación de tipo familiar, dos de los casos de familia se han cerrado, al ser considerados por parte del equipo mediador, como procesos inviables en ese momento concreto.



Respecto a la media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados, es de 4,9 reuniones; muy similar a la de los casos de ruptura de pareja. Si bien el número de sesiones es similar, la dedicación del equipo de mediación es mayor en estos casos puesto que se abordan en co-mediación (dos personas mediadoras en cada proceso abierto).

4.1.D. EL SEGUIMIENTO

La fase del seguimiento es una parte fundamental en nuestra intervención que nos permite conocer la evolución de las personas respecto a los acuerdos que alcanzaron en la mediación.

Sin bien, el proceso de mediación es un escenario en el que se puede observar la evolución en la comunicación, en la colaboración y en la toma de decisiones, no cabe duda de que es en el momento del seguimiento de cada caso, en el que se puede conocer cómo las personas han puesto en marcha sus acuerdos y el modo en el que se han ido adaptando a los cambios existentes en la vida de la familia.

La información obtenida refleja la capacidad que han adquirido en el proceso de mediación para resolver posibles conflictos o dificultades futuras, como resultado del aprendizaje de habilidades de comunicación y recursos de afrontamiento que les permitirá avanzar en sus acuerdos o modificarlos.

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

- A Iniciativa del Equipo de Mediación: Seguimiento que se realiza pasado un año de la finalización del proceso de mediación, bien telefónico o a través de una cita individual y/o conjunta, solicitada por la persona mediadora que haya intervenido en la mediación y aceptada por las personas participantes.
- A Iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado el proceso de mediación en ese mismo año o en años anteriores.

El seguimiento se puede efectuar transcurrido un periodo de tiempo diferente en cada caso, es decir, pasados 6 meses, un año o el tiempo que estime el mediador o mediadora que ha trabajado con ellos. Así mismo, quienes participan en el proceso de mediación pueden solicitar una cita de seguimiento transcurrido el periodo que estimen.

Los objetivos del seguimiento son por una parte, conocer la situación de cada pareja o familia tras utilizar el Servicio de Mediación Familiar y por otra, comprobar la finalidad de los acuerdos tomados, saber si ha existido modificación alguna y de qué manera han acordado dichas modificaciones.

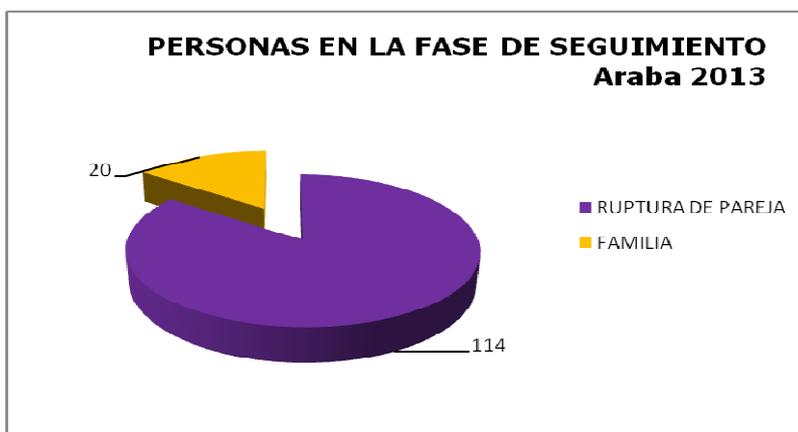
Con respecto a la finalidad de los acuerdos, se trata de conocer si ha habido tramitación o no de estos, y en caso de que la hubiere, en qué momento se encuentra dicha tramitación. Del mismo modo se trata de verificar si se ha realizado alguna modificación anterior a la tramitación.

En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el propósito está en conocer el mantenimiento y respeto o no de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma en el Servicio de Mediación Familiar, hasta la fase del seguimiento.

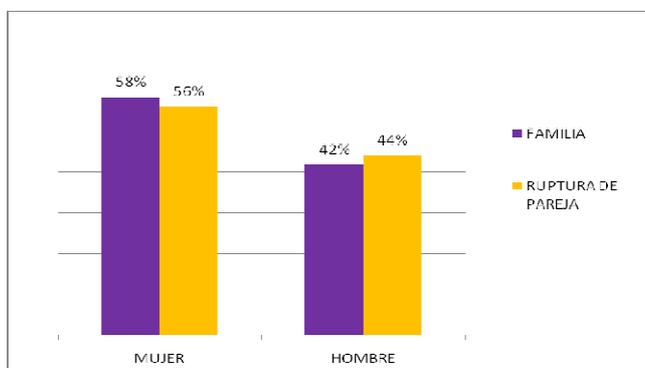
Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a viviendas de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta de garantía de ingresos (RGI), becas escolares...

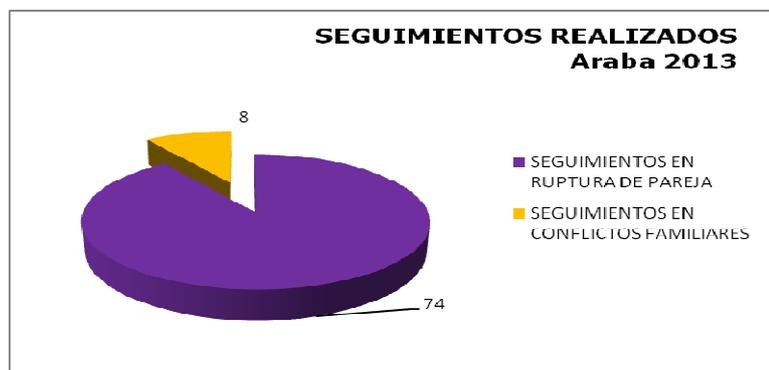
En este nivel de intervención se ha atendido a 134 personas de las cuales 114 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 20 están relacionadas con conflictos familiares, dentro de esta distribución obtenemos la siguiente información:



De las 114 personas atendidas en procesos de ruptura de pareja un 56% son mujeres y un 44% hombres y en cuanto a los conflictos familiares, de las 20 personas atendidas, un 58% son mujeres y un 42% hombres.



Han resultado un total de 82 expedientes de pareja y familia, de los cuales 74 son conflictos que se produjeron en situación de ruptura de la pareja, es decir, antes, durante o posterior a la ruptura y en 8 de los casos, con conflictos familiares.

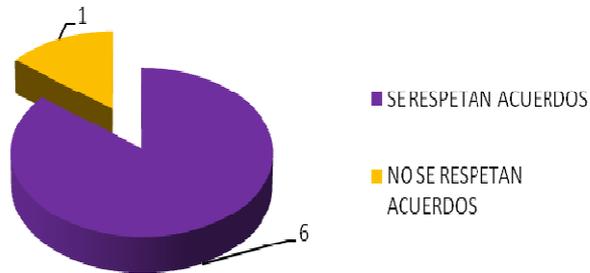


De los 8 expedientes de conflictos familiares atendidos, se ha realizado la fase de seguimiento en 7 casos y en 1 caso ha sido imposible obtener datos.



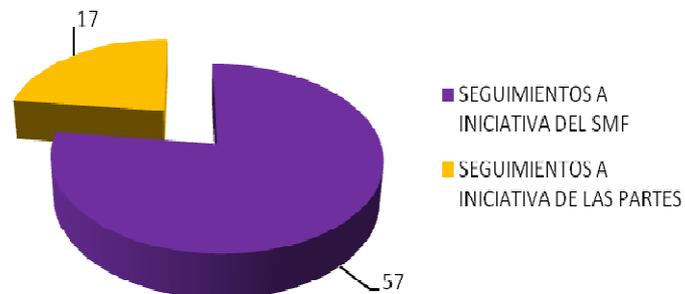
Los datos obtenidos reflejan que en 1 de los casos no se respetan los acuerdos verbales alcanzados y en 6 de los casos se respetan los acuerdos verbales alcanzados.

EL ACUERDO EN EL TIEMPO Araba 2013



De los 74 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 57 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 17 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.

SEGUIMIENTOS ATENDIDOS EN RUPTURA DE PAREJA Araba 2013



EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA

74

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos52

Seguimientos sin respuesta.....5

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Seguimientos del año a 2012.....7

Seguimientos del año a 2013.....10

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de personas134
- N° de hombre54
- N° de mujeres60

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones144

RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial33%
- Acuerdo privado50%
- Recuperación de la relación6%
- Procedimiento judicial contencioso6%
- Organización Familiar sin Convivencia.....6%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se respetan los acuerdos69%
- No se respetan los acuerdos26%
- Recuperación de la relación de pareja.....5%

En los 82 expedientes de seguimiento realizados, a iniciativa del equipo de mediación y a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, han sido atendidas 134 personas en 144 sesiones.

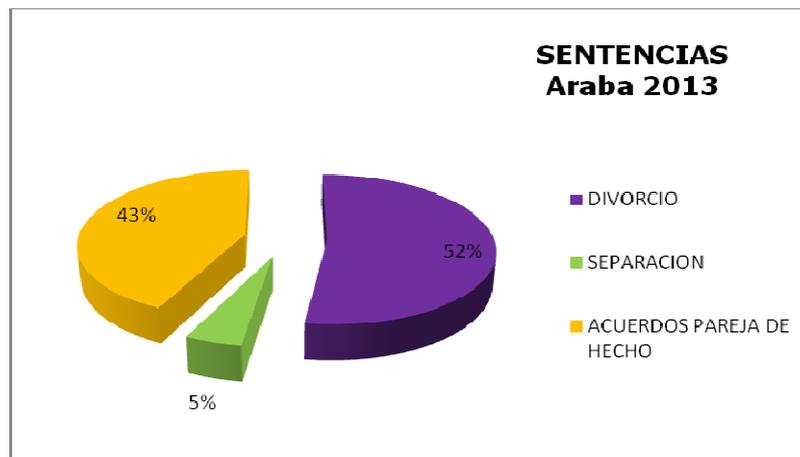
De las personas atendidas en la fase de seguimiento, obtenemos el siguiente dato: De las llamadas de seguimiento y seguimientos con cita realizados, un 9% son mujeres, un 9% son hombres y en un 82% se ha podido realizar el seguimiento a ambos.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar, se transforma en los siguientes datos:

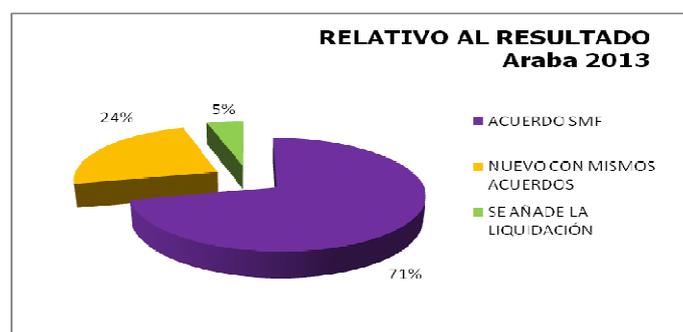
SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

El 37% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, esta tramitación se concreta en tres tipos de sentencias: un 5% tiene sentencia de separación, un 52% sentencia de divorcio y un 43% sentencia de parejas de hecho.



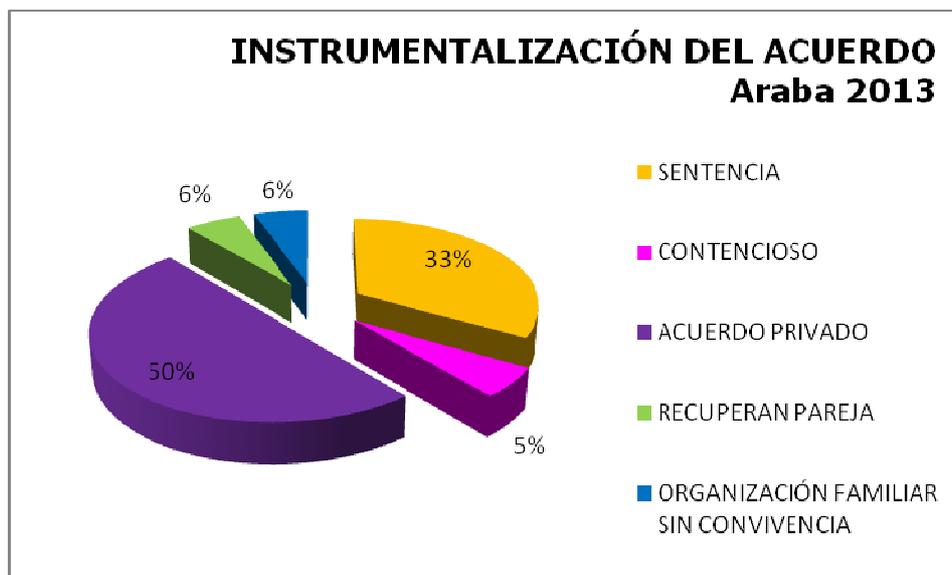
Del 37% de los casos en los que se han tramitado los acuerdos alcanzados en mediación, podemos observar que:

- En un 71% de los casos el abogado/a ha tramitado en el juzgado el acuerdo de mediación que los participantes del proceso de mediación han obtenido en el SMF.
- En un 24% de los casos el abogado/a ha redactado el mismo acuerdo de mediación para tramitarlo.
- En un 5% de los casos el abogado/a ha añadido la liquidación de gananciales para la tramitación.

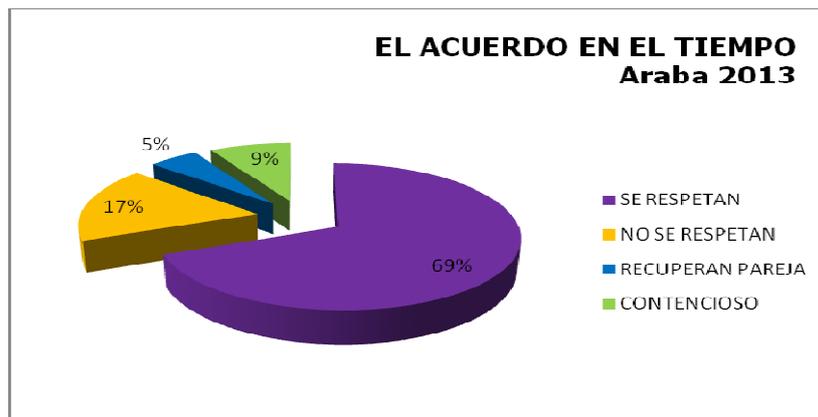


El 50% de los expedientes han mantenido los acuerdos como privados, el 6% de los expedientes de parejas han recuperado su relación, el 6% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso y el 33% han tramitado judicialmente con el objetivo de disolver la pareja.

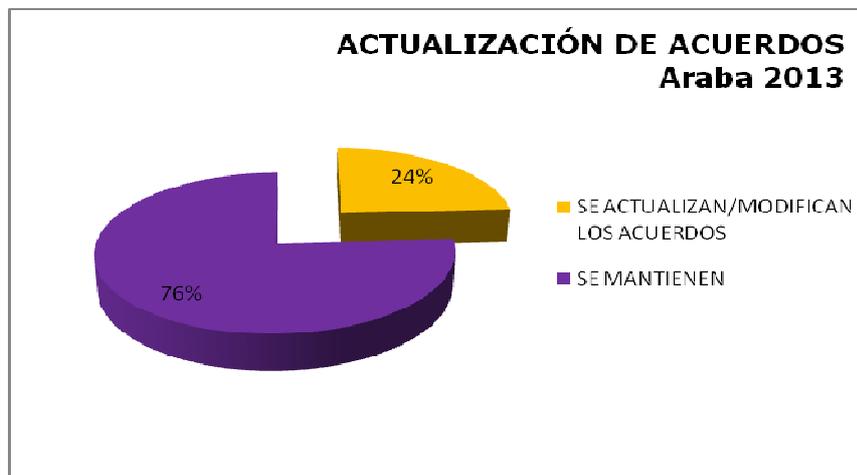
En un 6% de los casos no se han tramitado los acuerdos por tratarse de una organización familiar de una pareja que por diversas circunstancias en la actualidad no conviven juntos.



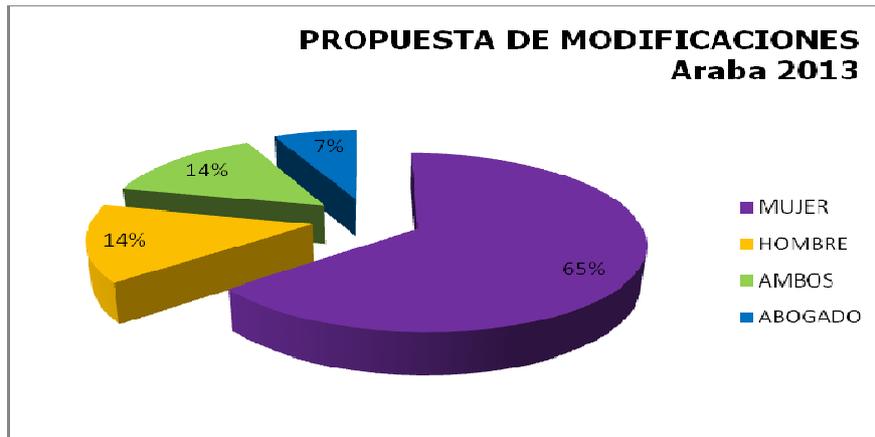
En relación al mantenimiento y el respeto de los acuerdos adoptados por las personas participantes en las mediaciones finalizadas y consultadas en el seguimiento efectuado, el 69% cumplen los acuerdos y para el 5% de las personas usuarias, no es necesario el mantenimiento de los acuerdos adoptados en la mediación, dado que han recuperado la relación de pareja y mantienen la convivencia; el 17% restante no los están respetando por diferentes circunstancias, aunque hay que tener en cuenta que dentro de este grupo, las personas participantes modifican entre ellos ciertos acuerdos alcanzados en el Servicio de Mediación Familiar con el objetivo de mejorar la organización familiar. Por último, 9% existe tal dificultad de comunicación entre ellos a la hora de redefinir o adecuar estos acuerdos a sus necesidades, que se ven abocados a iniciar un procedimiento contencioso.



Del las parejas que respetan los acuerdos, un 24% han realizado algún tipo de modificación en dichos acuerdos y los están cumpliendo, y en el 76% de los casos no se ha hecho ninguna modificación en relación a los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar.

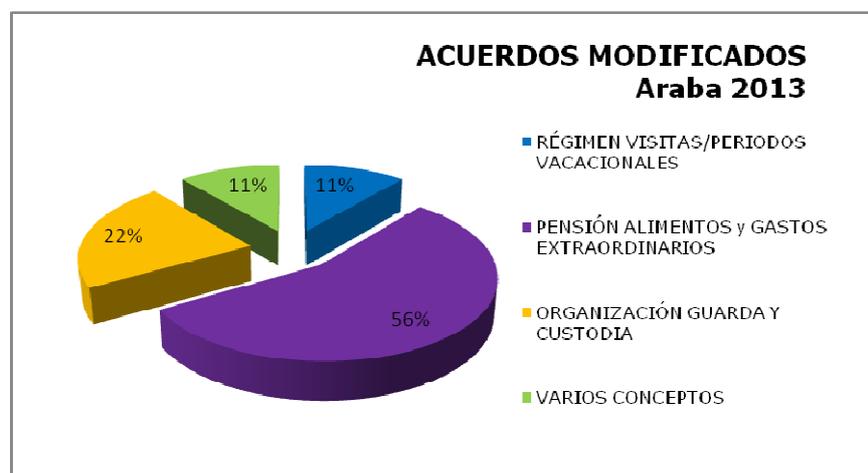


Las propuestas de modificación de los acuerdos, se han efectuado en 65% por parte de la mujer, en un 14% por los hombres, en un 14% a propuesta de ambos y en un 7% de los casos la propuesta la ha realizado el abogado/a.

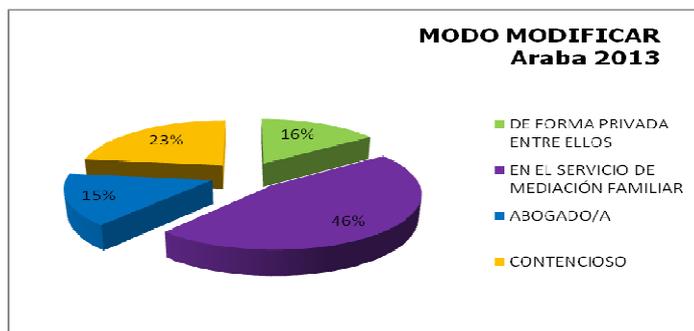


De las parejas que realizaron alguna modificación en los acuerdos, un 56% comenta que estos están relacionados con tener que ver con acuerdos referentes a las cuestiones económicas de los hijos e hijas, tanto en cuanto a la pensión de alimentos como a los gastos extraordinarios. Un 11% deciden readaptar los períodos de tiempo que pasa el progenitor que no convive con los hijos e hijas; teniendo esto último relación, en algunos casos, con una ampliación respecto a estos tiempos.

Otro 22% tienen relación con organización de los tiempos de guarda y custodia, y el 11% restante han modificado varios conceptos, pudiendo ser estos: pensión de alimentos, guarda y custodia, régimen de visitas y/o uso y disfrute de la vivienda familiar.

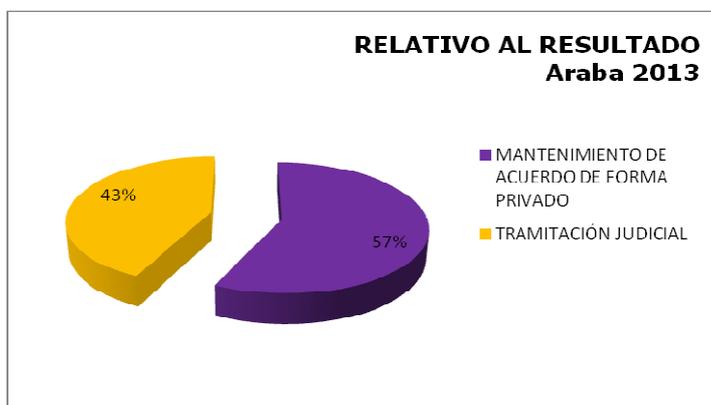


El 46% de ellos han acudido al Servicio de Mediación Familiar para tratar algún desacuerdo o adaptar el acuerdo a nuevas circunstancias. Un 16% han negociado estas modificaciones de forma privada entre ambos, cuando han visto la necesidad de adaptar los cambios, y un 15% de ellos han realizado cambios a través de un abogado/abogada.



De la lectura de estos datos se refleja la capacidad resolutoria y de comunicación que han adquirido el 62% de las parejas para modificar o adecuar sus acuerdos y responder a las dificultades encontradas en el camino. Por otro lado, un 46% deja patente que el Servicio de Mediación Familiar es un recurso apropiado y en el que confían las parejas que necesitan modificar dichos acuerdos y no consiguen los objetivos planteados haciéndolo de forma privada.

De las modificaciones efectuadas tanto de forma privada entre la pareja como utilizando el Servicio de Mediación Familiar, un 57% lo mantienen de forma privada y un 43% lo tramitan judicialmente.

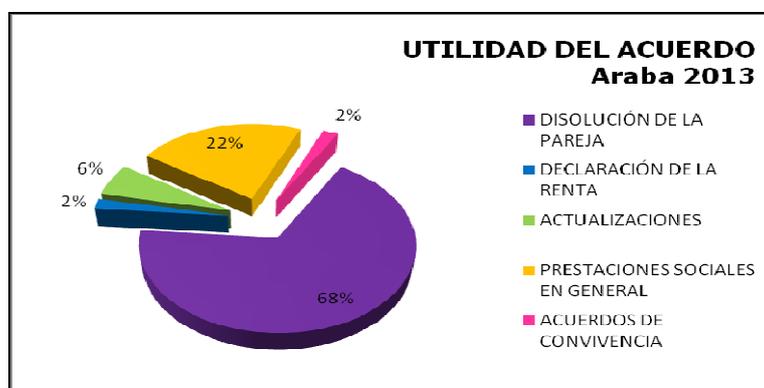


En cuanto a la utilidad de los acuerdos obtenidos en el Servicio de Mediación Familiar, observamos que:

- El 2% de las parejas deciden mantener los acuerdos adoptados en el Servicio de Mediación Familiar como acuerdos privados que les ayuden a organizar el día a día.
- El 22% de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos, son familias que proceden de los Servicios Sociales, una de las características de estas familias es la escasez de recursos económicos.

Desde los servicios sociales se les orienta en el acceso a diferentes prestaciones sociales: la Renta de Garantía de Ingresos, Viviendas de Protección Oficial y/o alquiler social (Etxebide), becas de comedor...etc. para lo cual uno de los requisitos es la toma de acuerdos en cuanto a la organización de estas parejas con hijos/as que pueden estar o no en situación de ruptura.

- Un 68% de los casos que acuden al servicio de mediación familiar deciden legalizar sus acuerdos con el fin de obtener una sentencia de divorcio, separación o de pareja de hecho.
- Un 2% de las personas que participan en el proceso de mediación alcanzan Acuerdos de convivencia que les ayudan a organizar el día a día en caso de compartir o no la convivencia.
- Un 6% de parejas necesitan actualizar sus acuerdos de organización familiar por cambios sustanciales en sus circunstancias.



SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES:

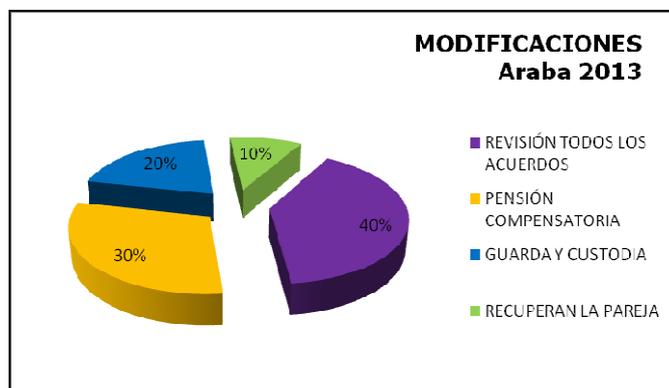
·SEGUIMIENTOS DEL AÑO 2012

Este tipo de seguimiento se realiza a iniciativa de las personas usuarias, estas personas deciden acudir de nuevo al Servicio de Mediación Familiar con el fin de utilizar el espacio para modificar acuerdos alcanzados en el mismo.

En esta fase de seguimiento se atienden 7 expedientes de procesos de mediación finalizados en el año 2012, al que acuden 12 personas en 12 sesiones.

Las modificaciones que se realizan en esta fase de seguimiento, son las siguientes:

- Un 40% deciden revisar todos los acuerdos alcanzados anteriormente en el proceso de mediación.
- En un 30% se revisa el concepto de pensión de compensatoria, cuantía designada a tal efecto y aportaciones.
- Un 20% modifican la guarda y custodia y/o el régimen de visitas, esto está relacionado con una readaptación de los períodos de tiempo que pasa el progenitor que no convive con los hijos e hijas.
- Un 10% de las personas acudieron para transmitirnos que tras estar en el Servicio de Mediación Familiar, decidieron retomar la pareja.

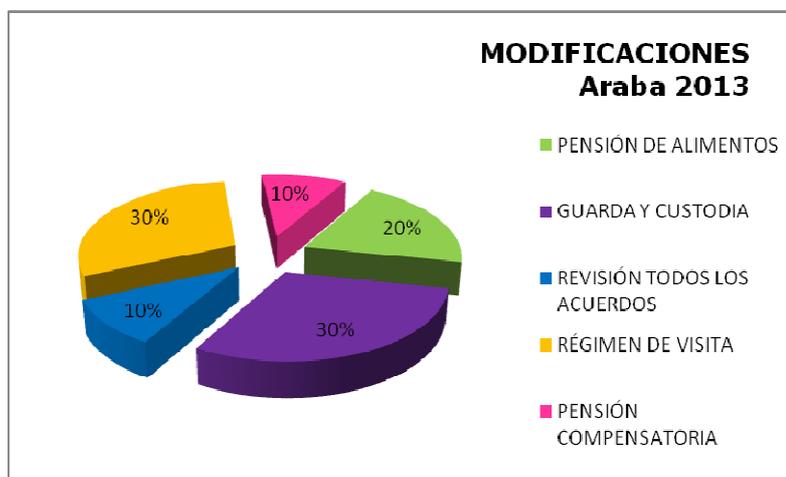


SEGUIMIENTOS DEL AÑO 2013

Estos seguimientos se realizan a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado dicho proceso en ese mismo año y deciden acudir al Servicio de Mediación Familiar para modificar uno o varios de los acuerdos alcanzados. En esta fase de seguimiento se atienden 9 expedientes de procesos de mediación finalizados en el mismo año (2013), al que acuden 15 personas en 13 sesiones.

Las modificaciones que se realizan en esta fase de seguimiento, son las siguientes:

- En un 20% se revisa el concepto de pensión de alimentos, cuantía designada a tal efecto y aportación de cada uno de los progenitores.
- Un 30% modifican el régimen de visitas, esto está relacionado con una readaptación de los períodos de tiempo que pasa el progenitor que no convive con los hijos e hijas.
- Un 10% deciden revisar todos los acuerdos alcanzados anteriormente en el proceso de mediación.
- Un 30% de las personas deciden modificar los tiempos de ejercicio de guarda y custodia tras experimentar diferentes formulas durante un tiempo.



4.1.E. COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde los que las familias y/o parejas están siendo informadas sobre el SMF y dirigidas hacia el mismo que se ha ido ajustando a las demandas y a las necesidades detectadas en cada caso.

Durante este año, se han realizado coordinaciones con Trabajadores/as Sociales de diferentes Ayuntamientos como el de Vitoria-Gasteiz, Zuia, Alegria-Dulantzi, Murgia o de la Cuadrilla Agurain, además de coordinaciones con el Área del Menor y Familia de la Diputación Foral de Araba, con las diferentes asociaciones pertenecientes al tejido asociativo de Araba (Ascudean, Asafes, Emaize, Avaim) así como con el Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial. Por último hacer mención a las diferentes coordinaciones realizadas durante este año con los diferentes abogados, tanto del Servicio de Orientación Jurídica como del área privada, que trabajan con las parejas y/o familias que atendemos.

En este sentido, una vez finalizado el proceso de mediación, en función de cómo se haya producido el acercamiento al SMF, el 52% de las familias y/o parejas, vuelven de nuevo a la entidad o profesional que les ha derivado, con los acuerdos que han tomado en el proceso de mediación.

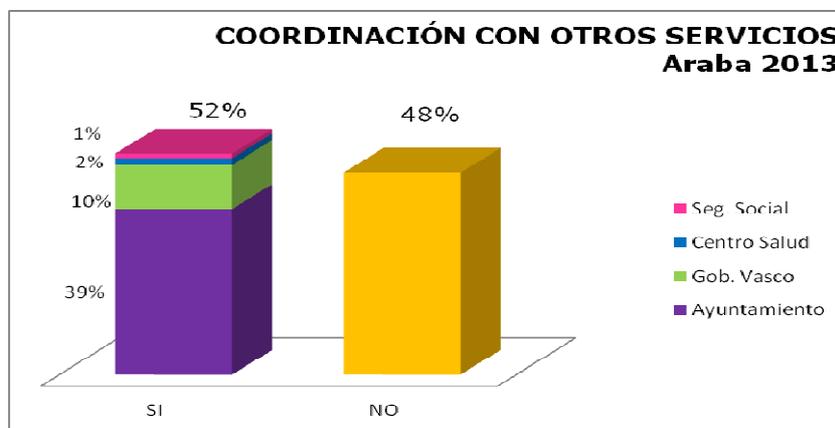
Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo coordinado, en el 39% del total de estos casos ha sido dirigido a los Servicios Sociales de Base así como a las oficinas de LANBIDE. En estos casos y a petición de las personas usuarias, se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo para poder entregárselo al servicio que se lo requiere. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail.

Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los servicios sociales de base.

El 10% de los casos han sido informados desde Etxebide y una vez alcanzados todos los acuerdos han regresado a este servicio para poder acceder a viviendas de protección oficial y/o viviendas de alquiler social.

En un 2% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, tras llegar al acuerdo de mediación de poder acudir a un espacio más terapéutico tanto para la pareja como para las familias.

En el 48% de los casos de pareja y/o familia que hemos atendido a lo largo del año 2013, no se ha producido ninguna coordinación con otros servicios porque el objetivo de la mediación era llegar a acuerdos de organización familiar ante una ruptura de pareja y/o acuerdos de convivencia familiar que rebaje el malestar entre sus miembros.



4.2. INTERVENCIÓN INDIRECTA.

Esta intervención hace referencia a todas aquellas actuaciones que se han realizado desde el SMF de Araba a lo largo del año 2013 y que no se refieren a la atención directa en mediación familiar.

En la medida que el Servicio de Mediación Familiar de Araba, del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco inició su andadura el año 2012¹.

Desde entonces hemos desarrollado y puesto en marcha un plan de difusión a efecto de dar a conocer la existencia de este Servicio, que se ha materializado en un aumento en el número de asistencias realizadas durante el año 2013.

Asimismo, se ha trabajado en la difusión y sensibilización de la práctica de la mediación como método alternativo para la gestión de conflictos, para todo lo cual ha sido necesaria la colaboración con otras entidades, tanto de carácter público como de carácter privado.

Siendo de destacar que ha sido fundamental generar un espacio de diálogo y colaboración dentro del propio equipo del Servicio de Mediación Familiar, donde trabajar cuestiones internas e ir conformando un equipo de trabajo cohesionado.

4.2.A. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.

El trabajo interno del equipo se desarrolla en distintos planos:

- En las reuniones semanales en las que participa todo el equipo que conforma el Servicio de Mediación Familiar de Araba. En las mismas se tratan tantas cuestiones laborales (organización de calendarios, por ejemplo), como cuestiones que tienen relación con expedientes que se están trabajando en mediación y que requieren una atención especial (como la necesidad de trabajar en co-mediación). También se gestionan las distintas demandas que pueden llegar al Servicio (como la participación en unas Jornadas), se revisa y se mejora el material técnico con el que se trabaja en la atención directa, se realiza una evaluación continua del Servicio de Mediación (a través del análisis permanente de las necesidades del Servicio y de las

¹ Siendo entonces el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

aportaciones de las personas que participan en el proceso de mediación) y se analizan y valoran las posibles novedades que puedan surgir en el ámbito de la mediación.

- El trabajo interno del equipo también se desarrolla en las **reuniones mensuales** de coordinación que se mantienen con los demás Servicios de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, en las que se tratan cuestiones más estructurales como la elaboración de protocolos de coordinación.

La unificación de criterios tanto en la recogida de datos como en la atención directa en los procesos de mediación, la elaboración de las distintas memorias que se presentan al Gobierno Vasco, y la revisión y mejora del material técnico con el que se trabaja en la atención directa en mediación, fortaleciendo los protocolos comunes y unificados entre los Servicios de Mediación Familiares.

Tampoco hay que olvidar el análisis y valoración de las posibles novedades que puedan surgir en el ámbito de la mediación, así como los casos que requieren especial atención o casos en los que haya participado más de un Servicio de Mediación (porque las personas que van a participar en el proceso de mediación tienen sus respectivos domicilios en distintos territorios de la Comunidad Autónoma, por ejemplo y una de las partes ha solicitado información en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y la otra en el Servicio de Mediación Familiar de Araba, porque hayan sido derivadas de otros servicios de mediación, como el intrajudicial).

- También nos parece interesante destacar el trabajo interno del equipo que se desarrolla en **espacios más informales**. No es necesario esperar a la reunión de equipo semanal o a la reunión de coordinación mensual si hay cuestiones que requieran una atención más inmediata, ya que la organización interna que se ha descrito se articula de forma dinámica, a efecto de que pueda adaptarse y dar respuesta a la realidad y a las necesidades de cada momento.

4.2.B. RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES.

Este epígrafe hace referencia al trabajo desarrollado con entidades vinculadas al campo de la ayuda personal, familiar y/o social, tanto público como privado, en una relación bidireccional que desde el prisma del Servicio de Mediación

Familiar tiene un objetivo: ofrecer a los equipos profesionales de estas entidades toda la información necesaria sobre los principios del proceso de mediación, así como sobre las características, funciones y personas destinatarias del Servicio de Mediación Familiar. Y todo ello con una doble finalidad: que estas entidades puedan derivar al Servicio a todas aquellas personas y/o familias que estén viviendo dificultades de carácter familiar y asimismo, llevar a cabo un trabajo coordinado desde las distintas áreas de intervención.

De acuerdo con lo anterior, es de destacar el papel relevante que han desarrollado los Servicios Sociales de Base municipales y los Servicios Sociales especializados de la Diputación Foral. En este sentido, a lo largo del año 2013 se han mantenido reuniones con el Servicio de Infancia, Adolescencia y Familia del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, trabajadoras sociales de base rural de Araba, responsable de los Servicios Sociales de Base del Instituto Foral de Bienestar Social, de la Diputación de Araba.

Respecto a la coordinación con otros Servicios Públicos de Mediación Familiar, ha existido una coordinación con el Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vitoria-Gasteiz, dependiente del departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

Siendo reseñable asimismo, el contacto profesional que se ha tenido con diversas entidades, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, que han contribuido al buen funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar.

RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

ÁMBITO JURÍDICO

- Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz.
- Juzgados de Paz
- Equipo psico-social, Juzgado de Vitoria-Gasteiz.
- Servicio de Mediación Penal, Vitoria-Gasteiz.
- Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial, Vitoria-Gasteiz.
- Registro de Parejas de Hecho
- Registro Civil
- Abogadas y abogados particulares.

ÁMBITO SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES DE BASE:

- SSB Cuadrilla de Laguardia.
- SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Aldabe.
- SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de El Campillo.
- SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Iparralde.
- SSB Ayuntamiento de la Puebla de Labarca.
- SSbSSB -SSB Ayuntamiento de Oion.
- SSB Ayuntamiento de Zuia.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS:

- Área del Menor y Familia, Diputación Foral de Araba.
- Instituto Foral de Bienestar Social, Diputación Foral de Araba.



ÁMBITO SANITARIO

- Centro de Atención Primaria de Abetxuko, Vitoria-Gasteiz.
- Centro de Atención Primaria Lakua-Bizkarra, Vitoria-Gasteiz.
- Centro de Salud Mental de Aranbizkarra, Vitoria-Gasteiz.
- Unidad de Psiquiatría Infantil, Vitoria-Gasteiz.
- Servicio de Valoración de Discapacidad y Atención Temprana
- Terapeutas particulares.

ÁMBITO ASOCIATIVO

- AGLE, Asociación Alavesa de Trabajo Social.
- Fundación Tutelar Beroa.
- Asociación de Daño Cerebral Adquirido de Araba.
- Asociación de Madres y Padres Separados de Vitoria-Gasteiz.

POLICÍA

- Jefatura de Investigación de la Ertzaintza.
- Comisaría de la Ertzaintza de Laguardia.
- Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz.
- Policía Local de Vitoria-Gasteiz.

OTRAS ENTIDADES

- Instituto Nacional de la Seguridad Social, Departamento de Prestaciones.
- Zuzenean.
- Ararteko.
- Instituto Koldo Mitxelena, Vitoria-Gasteiz.
- Colegio Diocesanas, Vitoria-Gasteiz.
- Universidad Internacional de La Rioja.

4.2.C. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.

Durante el año 2013 el Servicio de Mediación Familiar de Araba del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha desarrollado y ejecutado un plan de difusión dirigido tanto a entidades públicas como a entidades privadas, con algunas de las cuales ya se había entrado en contacto el año anterior, con una doble finalidad: por un lado dar a conocer la existencia del Servicio de Mediación Familiar, sus objetivos, características, composición y personas destinatarias, así como los principios del proceso de mediación, en tanto que proceso alternativo para la gestión de conflictos y por otro lado, conocer los servicios y recursos tanto públicos como privados de Araba y así llevar a cabo un trabajo coordinado desde las distintas áreas de intervención.

En el diseño de este plan de difusión se han tenido en cuenta qué entidades, tanto públicas como privadas, podían presentar un mayor interés en la mediación familiar de acuerdo a su misión, a sus fines y a su campo de intervención y se ha ejecutado en distintos niveles (con envíos de información en formato digital, envíos de información en formato papel y con la participación en encuentros y reuniones).

Y es que la difusión, sensibilización y promoción de la mediación es fundamental para el funcionamiento y mejora del Servicio de Mediación Familiar.

En el cuadro que sigue se detallan las entidades incorporadas en el plan de difusión al que se ha hecho referencia y se exponen las actividades en las que ha participado el equipo del Servicio de Mediación Familiar, ya hayan sido de carácter divulgativo (dirigidas a la ciudadanía vasca) o de carácter técnico-profesional (con un componente destacado de intercambio de experiencias, formativo y científico).



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Entrevistas en radio: Radio Euskadi, Euskadi Irratia y Radio La Rioja Alavesa.
- Entrevista en televisión: ETB.

ÁMBITO JURÍDICO

- Juzgados de Paz de Araba.
- Servicio de Orientación Jurídica, Vitoria-Gasteiz.
- Registro Civil.
- Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz.

ÁMBITO SANITARIO

- Hospital Santiago Apóstol, Vitoria-Gasteiz.

ÁMBITO SOCIAL

Observatorio de Servicios Sociales de Araba

SERVICIOS SOCIALES DE BASE:

- SSB Cuadrilla de Vitoria-Gasteiz: Centros Cívicos de El Campillo, Aldabe, Iparralde, Arana, Judimendi, El Pilar, Arriaga, Hegoalde, Ariznavarra, Lakua y Abetxuko.
- SSB Cuadrilla de Zuia.
- SSB Cuadrilla de Aiara.
- SSB Cuadrilla de Agurain-Salvatierra.
- SSB Cuadrilla de Añana.
- SSB Cuadrilla de Montaña-Alavesa.
- SSB Cuadrilla de Laguardia.

**SERVICIOS ESPECIALIZADOS:**

-Instituto Foral de Bienestar Social, Diputación Foral de Araba.

ÁMBITO ASOCIATIVO

-FAPACNE, Federación alavesa de padres y madres de alumnos de centros concertados.

-AGLE, Asociación Alavesa de Trabajo Social.

-CEAR-Vitoria.

-Fundación Tutelar Beroa.

-HIRUKIDE, Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi.

-ASCUDEAN, Asociación de familias cuidadoras de personas mayores dependientes de Araba.

-ASAFES, Asociación alavesa de familiares y personas con enfermedad mental.

-Federación Vicente Abreu.

-BESARKA, Pro Acogimiento de menores Araba.

-Ediren.

-Caritas Araba.

-AVAIM, Asociación Vasca de Infancia Maltratada.

-Fundación Tierra de Hombres (Infancia Desamparada).

-ARCO, Asociación para la resolución de conflictos y cooperación.

-PRECO, Consejo de relaciones laborales.

-Cruz Roja Araba.

-Fundación Mejora.

-Prestaturik, Asociación de Profesionales Extranjeros.

-Banco del tiempo-caminando por las estrellas.

-DMD, Asociación Derecho a Morir Dignamente.

-NAGUSILAN, Voluntariado Social de Mayores.

-APREJUAL, Asociación de Prejubilados y Jubilados No Voluntarios de Araba.

-AFANIS, Asociación de familias de acogida de niños saharauis.

-AMA, Asociación de madres de Araba.

-Forum Feminista María Maeztu.



- Harresiak Apurtuz.
- BESARTEAN, Liga la leche.
- BACHUE, Asociación colectivo de colombianos.
- Asociación VOZ Colombia.
- Asociación Solidaridad Vasco.
- Asociación Ecuatoriana.

POLICÍA

- Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz.
- Comisaría de la Ertzaintza de Laudio.
- Comisaría de la Ertzaintza de Laguardia.
- Policía Local de Vitoria-Gasteiz.
- Policía Local de Aiara.
- Policía Local de Laguardia.

OTRAS ENTIDADES

- Registro de Parejas de Hecho de Araba.
- Instituto Nacional de la Seguridad Social, Subdirección de Información Administrativa, Delegación Provincial de Araba.
- Centros educativos públicos.
- Emakunde.
- Etxebide.
- Lanbide.
- Colegios profesionales de Abogados, de Psicólogos, de Trabajo Social de Araba, de Educadores Sociales, de Medicina, de Enfermería de Araba.

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, FOROS Y FORMACIÓN

- "II Congreso contra la violencia de género" organizado por la Asociación Clara Campoamor
- Participación como docente en el "Master sobre violencia contra las mujeres" organizado por la Universidad de Deusto y Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer).



- Recursos de salud y asociativos" Ponencia presentada dentro de la "Jornada contra la Violencia de Género. Recursos y coordinación interinstitucional" organizada por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco – Osakidetza en el Hospital de Galdakao.
- "Sensibilización y prevención de la violencia de género", ponencia presentado en el Colegio Presentación de María, en el municipio de Bilbao, dirigida a alumnos y alumnas de 3º y 4º de educación secundaria, subvencionado por la Diputación Foral de Bizkaia.
- Participación como docente en el "Master en Mediación Familiar" organizado por el Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia y acreditado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales).
- "Aspecto psicológicos sobre violencia de género". Ponencia presentada dentro del Seminario de Sensibilización y formación educativa, para alumnos/as del módulo de Inserción Social, organizado por la Asociación Clara Campoamor y Cruz Roja.
- "La visión sistémica en las relaciones dentro de los ámbitos organizacionales, familiares, educativos, sociales..." organizado por la Universidad del País Vasco, dentro de los Cursos de Verano.
- Charla sobre Mediación en la Asociación "ACUDEAN" para cuidadores y cuidadoras de familiares dependientes.
- Curso de Mediación familiar organizado por la Asociación Bateratu.

5. EVALUACIÓN

Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para ambos y comprobar en que ha podido ayudarles, en caso de haberlo hecho, el paso por este servicio.

La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de sus participantes y ofrecer una adecuada atención.

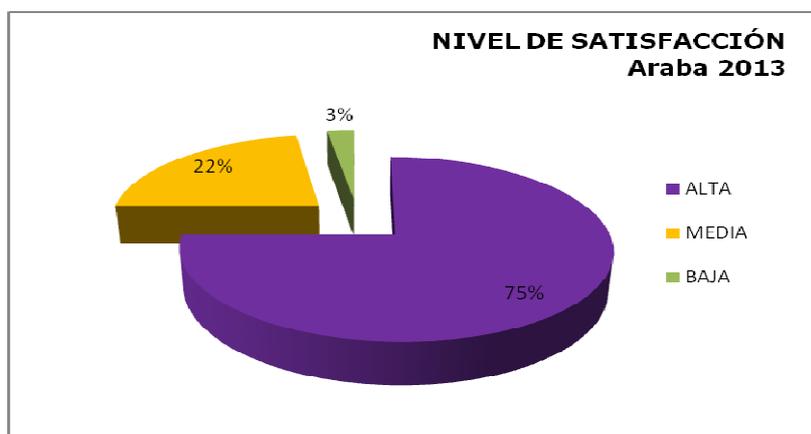
INDICADORES:

.

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

En el cuestionario realizado a las personas usuarias del servicio, se observa que el 75% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque en ocasiones refieren haber iniciado este proceso con desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacerle frente y tomar acuerdos.

Además, comentan que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un mayor conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional. El 22% de las personas encuestadas se muestran medianamente satisfechas, aunque su proceso acabase con acuerdos y se sienten escuchados e informados, los problemas de comunicación entre las partes hace que sea más complicada la organización.

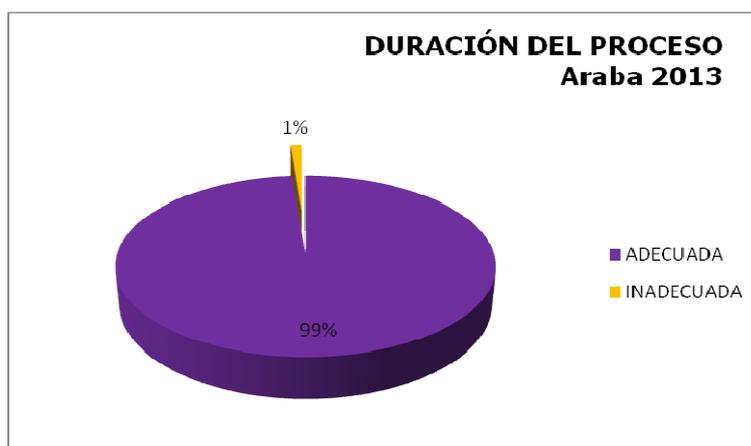


El 3% de personas usuarias se declaran insatisfechas. En algunos casos de este último grupo, esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta. Por otro lado, hay personas que tienen ciertas reservas en cuanto al hecho de no redactar la liquidación de gananciales en este servicio.

DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Respecto a la duración del proceso, el 99% de las personas atendidas opina que ha sido adecuada y el 1% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa.

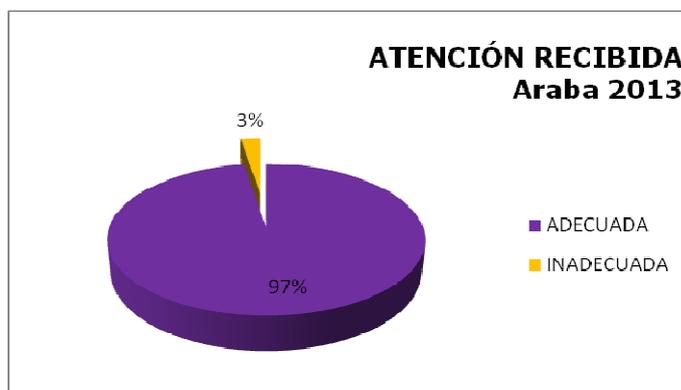
Incluso dentro del grupo que considera la duración adecuada, entienden que se necesita tiempo para asumir la nueva situación y poder tomar las decisiones sobre su organización familiar de forma calmada y elaborada, y no dejándose llevar por las ganas de finalizar el proceso debido al dolor por la ruptura: "Si es demasiado breve no se producen los cambios deseados. Duró lo que tenía que durar".



ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN.

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, tanto en los casos de pareja como en los de familia, obtenemos que un 97% de las personas atendidas consideran que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso y la figura del mediador se mantiene como imparcial, salvando la expectativa de trato impersonal y posible parcialidad que algunos usuarios manifiestan al final del proceso.

Por el contrario, un 3% considera que la atención es inadecuada por falta de imparcialidad y por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja y/o solucionar los conflictos familiares.



BENEFICIOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

Al preguntar en que creen que les ha podido ayudar el proceso de mediación hacen hincapié en que en un momento doloroso y difícil como es una ruptura de pareja o un conflicto familiar, sienten que la mediación les ha ayudado a poder comunicarse y "sentarse a hablar".

Las personas que utilizaron el servicio para temas de pareja, opina que el participar en un proceso de mediación les ha ayudado a mejorar su comunicación y colaboración, hay quienes explican que a pesar de la poca relación que existe entre la pareja, ésta ha mejorado en su forma de comunicarse, colaborar y ante todo a comunicarse en relación a lo que tiene que ver con la crianza y cuidado de las/os hijas/os.

En cambio, los personas que participaron para poder llegar a acuerdos familiares, opinan que les ayudó el espacio para poder llegar a un acuerdo en relación a un tema concreto y puntual que les estaba generando frustración y dolor (herencias, cuidado de personas dependientes) y poder tener una visión de la situación desde fuera para poder aclarar las cosas.

Éstos beneficios vividos por las personas usuarias hacen que ellos mismos aconsejen a sus compañeros de trabajo, familiares y amigos que utilicen el Servicio de Mediación Familiar para que puedan comprender mejor el problema existente y a adquirir herramientas adecuadas para poder afrontar la nueva situación .

A continuación hacemos una selección de las frases literales que las personas usuarias han expresado al ser preguntados por los beneficios que ellas/os mismas/os han adquirido tras pasar por el Servicio de Mediación Familiar de Araba:

- "Nos ayudó para aclararnos y reorganizarnos y poder hacerlo de forma amistosa"

- "Cómo no sabes lo que tienes que hacer y estás pasando por un mal momento, la mediación permite que te llegues a sentar"
- "Nos ayudó a no salirnos del camino "
- "Estás totalmente perdido y te orientan"
- "Me ha ayudado para que el padre se implicara más en el cuidado de los hijos/as"
- "Te beneficia el tener una organización para el trato con el crío"
- "Nos ayudó a entender mejor la situación. El acuerdo de mediación ha cumplido su efecto y ha aclarado mucho las cosas."
- "Me ayudó a establecer normas con el padre de los niños"
- "Me ayudó a volver a ser yo, cómo era hace muchos años"
- "Nos ha servido para centrar las bases en la línea de cómo debemos seguir tomando decisiones a partir de ahora"
- "Es más agradable llegar a acuerdos en el SMF que tener que usar otros espacio siendo familia"

6. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE ARABA.

6.1. TIPOS DE CONFLICTOS:

Durante el año 2013, de entre los conflictos familiares derivados de la ruptura de pareja, se han atendido más casos de ficha 1 que de ficha 2, al igual que año anterior; esto es, parejas que acuden sin tener ningún tipo de acuerdo previo por escrito.

En cuanto a la relación que mantienen entre los miembros de la pareja lo más frecuente es que estén casadas o sean pareja de hecho sin registrar. Obviamente en los casos de ficha 2, donde ya ha existido algún tipo de actuación o de acuerdo previo, son situaciones de post-ruptura por lo que la relación entre las parejas lo más frecuente suele ser que sean parejas de hecho no registradas (aquellas que no estuvieron casadas), seguidas por aquellas que están esten divorciadas.

Por su parte, en los conflictos familiares que no tienen que ver con la ruptura de una pareja, la tipología más frecuente son los conflictos intergeneracionales donde las personas que se ven implicadas, fundamentalmente, son los progenitores (madres y padres) y sus descendientes (hijas e hijos).

Desde una perspectiva de género, cabe señalar que si bien en los casos de ruptura de pareja el número de mujeres y de hombres que participan en la mediación está equilibrado (al 50%); en las situaciones de conflictos familiares participan más mujeres que hombres en el proceso de mediación (una proporción del 57/43 aprox.).

6.2. PERSONAS DESTINATARIAS:

PERFIL DEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN CONFLICTOS DE RUPTURA DE PAREJA.

Al respecto del estado civil de las personas usuarias que han acudido al SMFA en aquellos casos de conflictos de pareja, hay que señalar que la mayoría de las mismas estaban casadas o eran parejas de hecho no registradas, seguidas de las parejas de hecho registradas y de las separadas legalmente o divorciadas y las viudas.

También se han atendido a personas que ya habían roto su relación de pareja y que acudían al Servicio de Mediación Familiar para revisar acuerdos que habían adquirido anteriormente sobre su organización familiar. En este caso, el 43,5% de las personas atendidas estaban separadas legalmente o divorciadas, seguidas de un 42,6% de personas solteras. Solo en un 12,6% de los casos las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar estaban casadas y en un 1,3% eran viudas.

La mayoría de las personas atendidas tenían entre 41 y 55 años de edad, seguidas por la franja de edad comprendida entre los 26 y los 40 años. La inmensa mayoría de ellas habían convivido en algún momento de sus vidas (96% de los casos).

Como es lógico la mayoría de las personas atendidas son de origen europeo, teniendo también la mayoría su lugar de residencia en Araba. De la provincia de Gipuzkoa acudieron al SMFA un 2,9% del total de personas atendidas, de Bizkaia un 2,1% y del resto del Estado, un 1,9%.

Con respecto al nivel de estudios de las personas atendidas en conflictos relacionados con la ruptura de la pareja, podemos señalar que destacan aquellas que tienen estudios medios, seguidos de los primarios y los superiores. Al igual que los datos obtenidos en el año 2012, las mujeres están menos representadas que los hombres en los niveles de estudios medios y bajos, siendo en la categoría de estudios superiores donde destacan en número frente a los hombres.

También hemos observado como la mayoría de las personas atendidas por problemas de rupturas de pareja estaban trabajando en el momento de la intervención, siendo los hombres los que estaban más representados en esta categoría. El siguiente grupo más numeroso era el de personas que estaban en paro, siendo éstas en su mayoría mujeres.

Del nivel económico de las personas usuarias podemos concluir que la mayoría de ellas se distribuían en las categoría "nivel económico bajo" y "nivel económico medio" con una representación en cada una muy similar. Sin embargo, sí tenemos en cuenta el género en esta categoría, veremos que los hombres están más representados que las mujeres en todas las categorías (medio, medio/alto y alto), salvo en las de "nivel económico bajo" y "nivel económico medio bajo", donde las mujeres son mayoría.

Respecto a las situaciones atendidas en pareja, quien solicita la separación fueron las mujeres en más de un tercio de los casos, seguidas de las solicitudes realizadas de forma conjunta por ambos miembros de la pareja, que no llegaban a un tercio del total. Pero cuando se trata de solicitar la intervención del SMF de Araba, nos encontramos que son las mujeres las que solicitan en más de las dos terceras partes la mediación como herramienta de resolución del conflicto de pareja.

La mayoría de las parejas habían convivido entre seis y veinte años antes de solicitar una cita en el SMF de Araba, siendo entre los once y los quince años de convivencia el período más representado en casos.

PERFIL DEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS EN CONFLICTOS DE FAMILIA.

Al igual que en los casos de ruptura de la pareja, es la mujer la que solicita y participa en mayor medida que el hombre en los casos de mediación en conflictos de familia. De estos últimos, la inmensa mayoría hacen referencia a problemas en la familia nuclear (madres, padres, hijas e hijos), destacando en esta categoría los denominados conflictos "intergeneracionales" (suponen más de dos tercios del total de casos atendidos).

Con respecto a la edad de las personas usuarias, nos encontramos con dos grupos de edad mayoritarios; el de los menores de 25 años y el que se sitúa entre los 26 y los 40 años. La explicación de ello la podemos encontrar en que la mayoría de los conflictos familiares que se han trabajado los podemos adscribir a la categoría de conflictos intergeneracionales. Estos conflictos se producen entre hijas e hijos en edades pre-adolescentes a primera edad adulta, con sus madres y padres.

El otro gran grupo son los mayores de 55 años, con los que mayoritariamente se han trabajado conflictos familiares relacionados con herencias, personas dependientes y convivenciales.

Como consecuencia de ello también encontramos al respecto de la situación laboral de las personas usuarias del SMFA que la mayoría de ellas están trabajando o están estudiando (conflictos intergeneracionales). Asimismo y siguiendo esta lógica, observamos como la mayoría de las personas atendidas en conflictos de familia están casadas o son solteras.

En la categoría de nivel de estudios se aprecia la misma distribución que en aquellos atendidos por conflictos de pareja, es decir, los niveles medios y primarios son mayoría. La mujer está más representada en las categorías "estudios medios" y "estudios superiores".

El nivel económico de estas familias en conflicto se distribuye entre los niveles bajo y medio, seguido del nivel medio-bajo.

6.3. MODO DE ACERCAMIENTO:

- **Conflictos de ruptura.**

La fuente de derivación mayoritaria por la que las personas usuarias han llegado al SMFA ha sido a través de la información recibida de amistades, familiares o personas que han sido previamente usuarias de este Servicio (más de un tercio de los casos).

El primer año de funcionamiento del mismo (2012) esta fuente de derivación era la segunda tras la Administración Pública: Ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco y entidades dependientes de las mismas como Emakunde, Etxebide, Lanbide, Zuzenean, organismos relacionados con la asistencia a la mujer, la familia o situaciones de violencia intrafamiliar.

En el año 2013, los casos derivados de las distintas administraciones públicas han supuesto la segunda fuente de derivación.

El resto de las fuentes de derivación suponen algo menos de la mitad de los casos atendidos, distribuyéndose por importancia de la siguiente manera; servicios de mediación, medios de comunicación, servicios sociales de base, ámbito sanitario, ámbito jurídico y tejido asociativo.

- **Conflictos de familia.**

Los conflictos familiares que se han trabajado en el SMFA han sido derivados en su mayor parte desde servicios de mediación, seguidos de las distintas Administraciones Públicas, ámbito sanitario, servicios sociales de base, medios de comunicación, ámbito jurídico, tejido asociativo y difusión oral.

6.4. INTERVENCIÓN DIRECTA.

- **Personas Atendidas**

Durante el año 2013 se han atendido en el Servicio de Mediación Familiar un total de 2.088 personas que han estado relacionadas directamente con la situación de conflicto manifestada y se han trabajado con 454 expedientes a lo largo de 2.995 intervenciones, desde los distintos niveles de atención que se ofrece a la ciudadanía vasca desde el SMF: la atención telefónica, la mediación (exp. pre-mediación y exp. mediación) y el seguimiento.

La mediación como vía alternativa y, en muchos casos, complementaria al sistema judicial, es un proceso adecuado para los conflictos familiares. Si bien en los casos de separación y/o divorcio la mediación es complementaria, a priori o a posteriori, a la intervención de la Administración de Justicia, para aquellos conflictos surgidos en las relaciones intra-familiares, la mediación se utiliza como alternativa y, en ciertos aspectos, como única vía al abordar las controversias en las relaciones familiares.

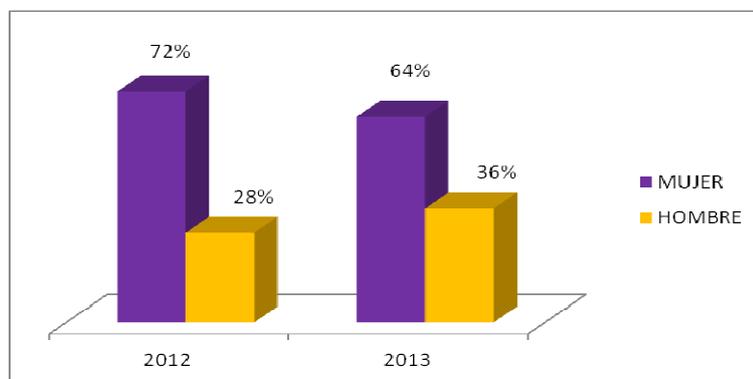
- **Atención Telefónica**

La atención telefónica es el primer nivel de atención que, generalmente, se ofrece desde el SMF ya que la mayoría de las personas usuarias del SMF, establecen la primera toma de contacto con el SMF por medio de la llamada telefónica. En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se les da cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

Por otro lado, son numerosas las personas profesionales de los servicios sociales, del ámbito de la salud, educativo y judicial que contactan telefónicamente con el SMF. En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas por ellas.

A lo largo de este año en el trabajo que se ha realizado desde este nivel han sido atendidas un total de 1.276 personas, de las cuales, el 64% han sido mujeres y el 34% hombres. Este dato refleja, que el primer contacto con el SMF lo efectúan mayoritariamente las mujeres, tanto para solicitar información como para concertar la primera entrevista.

Pero si comparamos los datos con el año 2012, vemos que la participación de los hombres ha aumentado notablemente.



LA PRE-MEDIACIÓN (INTERVENCIÓN EN LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN A INICIATIVA DE LAS PARTES).

Las intervenciones en pre-mediación en conflictos de pareja llevadas a cabo por el SMFA a lo largo del año 2013 han supuesto un total de 170 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 287 intervenciones una atención directa a 251 personas protagonistas del conflicto.

Estas cifras ponen de manifiesto la importancia y, a la vez, la dificultad que supone la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no el proceso de mediación.

Los conflictos atendidos en situaciones de ruptura de pareja atendidos por el SMF de Araba durante el año 2013 suponen el 75,3% del total y los conflictos familiares el 24,7%.

En los expedientes de pre-mediación abiertos relacionados tanto con conflictos en situaciones de ruptura de pareja como en aquellos generados por demandas que tienen que ver con conflictos que surgen en el ámbito de la familia entre madres y padres, hijas/os, hermanas/os, abuelas/os, la intervención realizada se ha dirigido mayoritariamente a informar a las personas sobre el proceso de mediación así como a facilitarles información jurídica, orientación psicológica e información sobre los recursos sociales.

MEDIACIÓN.

A lo largo del año 2013, en el SMFA se han trabajado un total de 372 expedientes, de los cuales 202 han sido relativos a procesos de mediación y 170 a expedientes de pre-mediación. De lo anterior se deduce que del total de personas que han acudido al SMFA a informarse acerca de la mediación, el 54,3% decide de forma voluntaria iniciar un proceso de mediación y el 45,7% decide no iniciarlo.

Para analizar estos datos consideramos relevante tener en cuenta dos factores:

1. Tras las solicitudes de información sobre conflictos relacionados con la ruptura de la pareja, el 85,25% de las personas deciden iniciar el proceso de mediación frente al 14,75% restante, que decide no iniciar el proceso. Cuando las cuestiones planteadas tienen que ver con conflictos familiares en sentido amplio (intergeneracionales entre madre/padre/hija/hijo, relacionados con herencias, con la atención a una persona dependiente dentro de la familia o convivenciales, por ejemplo, entre hermanas o hermanos), el 53% de las personas que han solicitado información deciden iniciar el proceso de mediación frente al 47%, que decide no iniciarlo.

Estos datos reflejan la especial complejidad que presentan los conflictos familiares en sentido más amplio, ya que entre otras variables, en éstos suelen confluír más de dos personas en calidad de protagonistas del conflicto, extremos que hacen que en conflictos familiares en sentido amplio se intervenga en co-mediación.

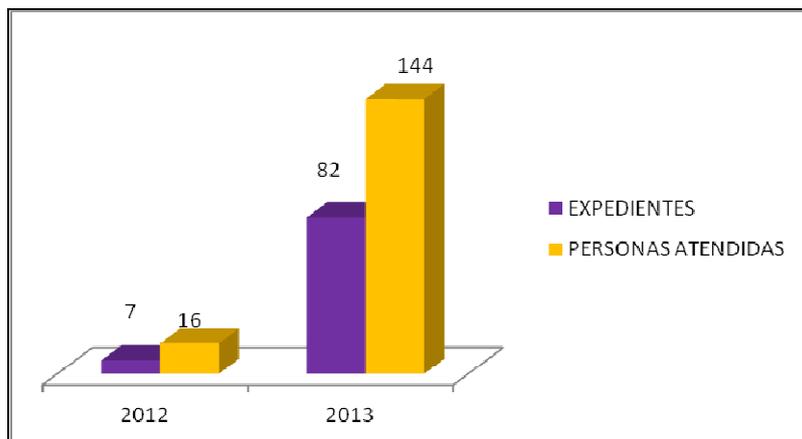
2. Asimismo, también consideramos relevante analizar en este punto cómo se ha producido la solicitud de información. Y es que en relación a los casos en los que la solicitud de información no ha avanzado hacia un proceso de mediación, en el 64%% de los casos relacionados con la ruptura de la pareja y en el 66,23% % de los casos relacionados con conflictos familiares en sentido amplio, la

solicitud de información se había planteado por una sola de las partes en conflicto. Dato que a nuestro entender, refleja la importancia que tiene la información relativa a las posibilidades que ofrece un proceso de mediación y por supuesto, la voluntariedad en relación a esa información recibida.

Si segregamos los datos anteriores en función del género de las personas que han acudido al SMFA a solicitar información de forma individual (solo una de las partes en conflicto) por dificultades relacionadas con la ruptura de la pareja y que posteriormente no han iniciado un proceso de mediación, resulta que el 65,85% han sido mujeres y el 34,15% hombres. Datos que reflejan que cuando se trata de consultas de información de carácter individual, relacionadas con la ruptura de la pareja, las mujeres son las que se acercan en mayor proporción al SMFA. Sin embargo cuando las consultas se deben a conflictos familiares más amplios, las personas que acuden al SMFA de forma individual a solicitar información y que posteriormente no inician el proceso de mediación son en un 60,78% mujeres y en un 39,22% hombres. Datos que reflejan que cuando se trata de consultas de información de carácter individual, relacionadas con conflictos familiares en sentido amplio, son las mujeres las que en mayor proporción se acercan de forma individual al SMFA a solicitar información.

6.5. CONCLUSIONES FASE SEGUIMIENTO

En el año 2012 se realiza la **fase de seguimiento** a petición de las partes, a 10 personas de los 7 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, con el objetivo de poder hacer cualquier modificación de los acuerdos alcanzados a lo largo de dicho año o de intentar un nuevo proceso de mediación con la otra parte para llegar a nuevos acuerdos. Como se puede observar en el siguiente gráfico el volumen de personas atendidas en el año 2013, ha aumentado debido a que se han sumado los seguimientos realizados a iniciativa del SMF.



Otro dato importante, es notable el aumento de personas que participan en la fase de seguimiento y más aún teniendo en cuenta que parte de esta fase se hace a iniciativa de las personas que han participado en el proceso de mediación en años anteriores. Por lo cual, se evidencia el alto grado de satisfacción en las personas usuarias que han participado en el proceso de mediación, aún cuando éstas hayan expresado reservas, incluso resistencias, para iniciar este proceso.

En los casos de ruptura de pareja los resultados obtenidos refieren que el 55% de las personas usuarias cumplen los acuerdos adoptados en el Servicio de Mediación Familiar y en un 5% de los casos, los acuerdos alcanzados no han sido necesarios ya que las personas usuarias han retomado la relación convivencial.

Aunque en los datos se aprecie que un 31% de las personas usuarias no mantiene los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar, es debido a que en muchas ocasiones deciden modificar de mutuo acuerdo parte de su organización familiar con el objetivo de poder adecuarse mejor a las circunstancias personales, laborales y/o sociales que van surgiendo a lo largo del tiempo. Así vemos, que sólo un 9% de las personas usuarias que inician un proceso de mediación acaban recurriendo a un proceso judicial contencioso por dificultades diversas encontradas con el paso del tiempo e imposibilidad de afrontar los cambios existentes.

Estos datos son el reflejo del aprendizaje de habilidades y/o herramientas de comunicación que se logra al participar en un proceso de mediación, permitiendo adecuarse a los cambios acaecidos en la pareja y/o familia, de forma que han sido capaces de tomar nuevos acuerdos o adaptarlos de una forma positiva.

Con los datos obtenidos en la fase de seguimiento del 2012 y los obtenidos en 2013 si que observamos que cada vez más parejas optan por tramitar judicialmente los acuerdos de mediación, y esto se debe, a que desde los Servicios Públicos se ha empezado a exigir la tramitación de los mismos para optar a ayudas sociales, viviendas de protección oficial así como desgravar las pensiones de alimentos en la declaración de la renta. Por lo que en la actualidad no sólo las parejas casadas son las que acaban recurriendo a un proceso judicial de mutuo acuerdo para poder tramitar los acuerdos de organización familiar.

Es gratificante para el equipo de profesionales del SMF que las personas que han participado en el proceso de mediación, confíen en este proceso y vuelvan a actualizar sus acuerdos. De modo que durante el 2013 hemos observado que un 60% de personas han decidido utilizar el SMF para actualizar los acuerdos, tanto si han sido usuarias del mismo como personas que han redactado sus acuerdos en otros espacios, un 20% lo han hecho de forma privada, denotando las habilidades y herramientas obtenidas en el proceso de mediación y un 20% ha decidido utilizar la figura de un abogado/a para dicha actualización.

6.6. CONCLUSIONES FASE EVALUACION

En la fase de evaluación, hemos tenido en cuenta los siguientes indicadores, de los cuales, obtenemos información sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar y el equipo de profesionales.

INDICADORES:

- **Satisfacción con el proceso de mediación.**

Las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, y que incluso no dudarían en recomendar dicho servicio a sus familiares y/o amigos. En ocasiones una de las partes del conflicto que participa en un espacio de mediación, inicia el proceso con dudas de si va a poder resolver la situación actual, debido a que el propio sufrimiento hace que no veamos una solución cercana. Esta percepción tiende a cambiar a lo largo del proceso porque, como ellas/os mismas/os refieren, empiezan a sentirse escuchados, no juzgados y viven la imparcialidad como una herramienta más que les permite ser protagonistas de sus propias decisiones.

- **Duración del proceso de mediación.**

Nos encontramos con un alto porcentaje de satisfacción con la duración del proceso, aunque en algunas ocasiones, las personas usuarias consideran que el proceso se les ha hecho largo, ya que la propia situación emocional presiona para eliminar el factor de estrés y sufrimiento lo antes posible. En un 95% de los seguimientos realizados, vemos que la duración del proceso ayuda a las personas usuarias a tomar los acuerdos de forma estructurada y pensada en profundidad lo que puede tener relación con el mayor cumplimiento de dichos acuerdos en el tiempo.

- **Atención recibida por el equipo de mediación.**

Un 97% de las personas que participan en el proceso de mediación están satisfechas con la actuación del equipo profesional, destacando la transparencia, imparcialidad y neutralidad de los profesionales.

En este 3%, las personas usuarias refieren no estar satisfechas por esperar un asesoramiento legal y/o psicológico más en profundidad (consultas a realizar a una abogada/o o a un terapeuta de pareja y/o familia) que no reciben por parte de los profesionales de la mediación.

- **Beneficios obtenidos en el proceso de mediación.**

La mayoría de las personas usuarias coinciden que la mediación les ha ayudado en la toma de conciencia de la nueva situación y que el proceso de mediación familiar les ha ayudado a adquirir herramientas adecuadas para poder afrontarla.

Las personas usuarias que trataron temas de pareja, refieren que la mediación ha sido clave para poder mejorar la comunicación y colaboración en relación a las/os hijas/os en un momento emocional difícil.

Las/os usuarias/os que trataron temas de familia coinciden en que la mediación les ayudó a poder poner fin a un tema concreto en un espacio seguro y de respeto a todas/os, sin tener que recurrir a terceros que decidieran por ellas/os. Pudiendo continuar la relación familiar a posteriori, dependiendo de los casos.

Por último, a pesar de que la mediación tiene sus límites y que el acceso a un proceso de mediación es totalmente voluntario, se observa un aumento de su utilización con la finalidad de alcanzar el bienestar de la familia.



MEMORIA REALIZADA POR EL EQUIPO DE:

BIZKAIA
GIPUZKOA
ARABA

Marzo 2014