

# Trabajo social y mediación: saberes y quehaceres

María Elena Flores Castillo\*

## Introducción

El contenido del presente artículo plantea algunos elementos que dan cuenta de los saberes y quehaceres propios de los procesos de intervención profesional, a partir de la definición de una serie de funciones que se desarrollan como parte de las tareas que tiene como encomienda, el Juzgado Primero de lo Familiar en la ciudad de Hermosillo, Sonora. Se destaca el trabajo que se lleva a cabo a través de los juicios orales de manutención alimenticia y sobre cuestiones familiares de convivencia y custodia; divorcios necesarios, pérdida de la patria potestad e incidentes dentro de los divorcios voluntarios.

Se recupera la experiencia profesional de alrededor de 27 años, donde si bien las funciones han sido diversas con relación a las problemáticas que se presentan y en donde se interviene, se utiliza la mediación como una herramienta más de carácter profesional, misma que exige la capacitación y la apropiación de saberes para poder incursionar en un campo relativamente nuevo para el trabajo social.

Se describen casos que han sido intervenidos, donde se pretende visualizar por un lado, la problemática familiar; y por otro, las formas de intervención que se asumen desde el ejercicio de la profesión.

Los procesos que se impulsan no constituyen solo un trámite meramente legal, además, se trata de incidir con las partes involucradas en una problemática que afecta dimensiones tanto familiares, emocionales y sociales, donde la acción terapéutica figura como estrategia para propiciar espacios de convivencia familiar, que posibiliten la creación

de puentes de comunicación. De esta manera, se contribuye a que las parejas y/o familias que así lo decidan, terminen sus relaciones paterno-filiales en condiciones mayormente favorables.

## Trabajo social como mediador en el Juzgado Primero de lo Familiar

Históricamente el trabajo social, como profesión, se ha caracterizado por poner en práctica una serie de herramientas técnico-operativas que les permitan, a las y los profesionales, coadyuvar en los espacios de intervención profesional. Es importante destacar que los procesos de intervención, independientemente del área o campo de que se traten, requieren de saberes; por consecuencia, propician quehaceres que se encaminan a favorecer aquellas situaciones que guardan relación directa con los sujetos sociales, ya sea en lo individual, grupal o comunitario y que tienden al mejoramiento de las condiciones de vida donde se incide en las diversas problemáticas que se presentan.

En el sentido anterior y para los fines del presente trabajo, interesa recuperar la experiencia profesional del ejercicio del trabajo social en el Juzgado Primero de lo Familiar. Para ello, haremos una breve reseña del periodo de surgimiento del Departamento de Trabajo Social y las funciones asignadas de competencia profesional.

En el año de 1983 fue creado el Departamento de Trabajo Social con la contratación de una trabajadora social dentro del Juzgado Primero de lo Familiar, dependiente del Supremo Tribunal de Justicia del estado de Sonora. Es importante mencionar que su creación responde a la necesidad de que los asuntos fueran tratados en un lugar especial, toda vez que la naturaleza de la problemática familiar requiere de una atención a nivel personalizado y en espacios adecuados

---

\* Egresada del Programa de Trabajo Social, nivel técnico (1982-1986). Diplomada en Mediación.

que favorezcan los procesos de intervención en todos aquellos asuntos de índole familiar que son objeto de algún tipo de litigio legal.

Lo anterior trajo como consecuencia la necesidad de una definición del conjunto de funciones de competencia del trabajo social, en virtud de que anteriormente no existían de manera institucionalizada, lo que llevó a empezar a realizar una serie de funciones diversas y dispersas en el ámbito de la intervención en materia familiar.

A través del tiempo, las funciones profesionales han venido cambiando, ya que como no existe un reglamento de funciones específicas para el trabajo social, se han tenido que ir adecuando con base en las propias necesidades y demandas de las personas que se encuentran en situaciones de conflicto familiar. Esto exige que el juzgado de lo familiar dé respuestas institucionales valiéndose de las herramientas y/o recursos con los que el profesional cuenta a partir de su nivel de formación académica y de la propia experiencia que le genera la práctica del ejercicio del trabajo social.

Para 1987, la profesional de trabajo social, precursora del departamento, renuncia. De manera inmediata se realiza una nueva contratación que permitió la inserción, de quien en este caso relata la experiencia como parte de una etapa de significación en un espacio que se ha convertido en determinante.

En este relato se da a conocer la importancia de las funciones que las y los trabajadores sociales pueden desempeñar, tanto generales como específicas, que coadyuvan en la resolución de controversias entre las partes involucradas dentro de una problemática familiar.

A continuación se describe, una parte de la experiencia profesional desarrollada durante un periodo de 27 años, y que a la fecha ha dado como resultado un balance favorable, que permite reafirmar que el trabajo realizado modifica las conductas de las personas que viven situaciones de conflicto.

En el contexto del Juzgado Primero de lo Familiar de la ciudad de Hermosillo, las funciones del profesional del trabajo social se sintetizan en las siguientes:

1. Levantar un promedio de cinco juntas de avenimiento diariamente a las partes que presentan la demanda de divorcio voluntario, con el propósito de que ratifiquen su deseo de divorciarse. En caso de que decidan darse una nueva oportunidad, canalizarlas a terapia familiar para que la pareja defina si continúan con el proceso de divorcio o bien, que resuelvan el problema familiar.



Visita a instituciones de asistencia social.

2. Llevar a cabo estudios socioeconómicos -visitas domiciliarias- en los casos que el juez lo solicite, ya sea en los juicios orales sobre cuestiones familiares de custodia y convivencia, pérdida de la patria potestad, divorcios necesarios y providencia cautelar.
3. Atender a las personas que acuden a solicitar información o asesoría con relación a su problemática familiar y canalizar a las diferentes instituciones relacionadas con asesoría jurídica, psicológica, entre otras.
4. Elaborar estadísticas sobre los divorcios voluntarios y divorcios necesarios con la finalidad de poder llevar el comportamiento de los datos respectivamente.
5. Entrega de pensiones alimenticias dentro de los juicios orales de alimentos, consignación de pensiones alimenticias, divorcios necesarios y voluntarios.

Cabe señalar que para el año 2012 se incorporan nuevas funciones al quehacer profesional. Esto se debe a las necesidades propias emanadas de los problemas familiares que han asumido nuevas características y la evidencia ha mostrado que han ido en aumento. Se hizo necesario que existiera la mediación intrajudicial dentro del juzgado de lo familiar, lo que llevó al trabajo social a un proceso de capacitación de aproximadamente un periodo de seis meses en materia de mediación, como un herramienta que posibilitara el medio a través del cual las personas, en situaciones de problemáticas familiares específicas, pudieran encontrar mecanismos alternativos de solución de controversias.

La función fundamental de la mediación consiste en una serie de actividades vinculadas a desahogar aquellas audiencias conciliatorias dentro de los juicios de controversia

familiar. Sustancialmente se recurre al diálogo como herramienta básica que permite colocar a las personas en la posibilidad de llegar a acuerdos que favorezcan e impacten en los miembros que conforman el núcleo familiar, tanto en el marco legal como en lo emocional: "Dos personas que se distancian no solo rompen un vínculo interpersonal, sino que al mismo tiempo encuentran una serie de dificultades de relaciones en el grupo social en el que se mueven" (Narváez, 2010:96). No sin antes señalar que dicha función se realiza complementariamente a las otras funciones establecidas como parte del quehacer del trabajo social, específicamente en el Juzgado Primero de lo Familiar de Hermosillo, Sonora.

En el contexto de las rupturas de los sistemas familiares, es notoria la importancia que tiene la intervención de especialistas que logren incidir en las nuevas formas de comunicación, con el fin de al menos lograr mantener relaciones más armónicas entre los miembros para establecer nuevos acuerdos que favorezcan a los miembros de la familia.

Se citan tres casos que pueden ilustrar por un lado, la problemática familiar que está determinando el conflicto y por lo tanto, lesionando las relaciones interfamiliares; y por otro lado, la importancia de la intervención del profesional en trabajo social que contribuye, a través de sus herramientas, a proporcionar alternativas de solución a los problemas de controversia familiar.

**Primer caso:** difícil de olvidar aquella pareja que se encontraba en un proceso de divorcio necesario por la separación conyugal por más de un año. Aparentemente solo era esa causal, pero al momento de que el caso se canalizó a mediación, se identificó que el conflicto era más complejo, ya que existía adulterio por parte del cónyuge divorciante con una menor de edad; además, existían lazos de amistad con un miembro de la familia, lo que provocó que la relación del sistema conyugal y paterno-filial se agudizara.

En este caso se generó el diálogo así como una dinámica de confrontación entre las partes con la finalidad de liquidar las cuentas pendientes de carácter afectivo acerca del *perdón* y *perdonar* para restaurar aquello que se encontraba totalmente quebrantado, permitiendo a las partes llegar a un divorcio voluntario en los mejores términos tanto desde lo legal como en el plano emocional.

**Segundo caso:** fue uno en donde las partes involucradas tenían una demanda de divorcio voluntario y le fue negada la convivencia al padre con su hijo menor de edad. Al cabo de diez años cuando el hijo ya contaba con 14 años de edad, se presenta la madre y voluntariamente le entrega la custodia al padre, ya que su hijo estaba metido en las drogas y la madre no tenía la capacidad de resolver esa problemática. El padre se hizo cargo del hijo, y Trabajo Social se dio a la tarea de localizar instituciones para la rehabilitación del menor. Con el paso del tiempo, el menor sale del anexo y se incorpora a sus actividades. Esto permitió el restablecimiento de las relaciones paterno-filial.

**Tercer caso:** en una ocasión un padre presentó una demanda de cese de pensión alimenticia en contra de su hijo de 19 años de edad que había dejado de estudiar.

En la audiencia de mediación se percibió además, una situación compleja en el sistema familiar, ya que los lazos afectivos entre los hermanos de esta familia, estaban totalmente quebrantados, lo que había agudizado la problemática. Además, entre la madre y el padre, había un distanciamiento que afectaba de manera constante toda la relación. Después de analizar la problemática, se les exhorta a las personas involucradas a que accedan a una dinámica para reestablecer el sistema paterno-filial, consistente en un espacio de confrontación que les permitió expresar las cargas de carácter emocional que les impedían una comunicación adecuada. Este paso sirvió como un medio para que la familia pudiera acceder a un proceso terapéutico manejado por los especialistas y que con ello, se restauraran las relaciones familiares.

Cabe destacar que el Juzgado Primero de lo Familiar se presenta como un espacio que puede permitir la generación de procesos de intervención profesional del trabajo social, toda vez que se trabaja fundamentalmente con sistemas afectados en sus relaciones y dinámicas familiares. Esto ha permitido incorporar la herramienta de la mediación como un medio alternativo para la solución de controversias, además, ha posibilitado abrir un campo de intervención relativamente nuevo que coloca al trabajo social en una situación de responsabilidad y compromiso profesional.

Otro elemento necesario que se debe destacar, es que los casos que se constituyen en juicios de controversia y que son turnados a mediación, se han documentado con la intención de poder visualizar el comportamiento, que desde el año 2012 a la fecha, se ha manejado como parte de la intervención del trabajo social.

Como dato representativo, tenemos que del año 2012 al 2013 se canalizaron 95 casos a mediación y trabajo social, entre juicios orales de manutención alimenticia, oral sobre cuestiones familiares de convivencia y custodia, divorcios necesarios, pérdida de la patria potestad, e incidentes dentro de los divorcios voluntarios. Los que se atendieron fueron 66 casos que asistieron a mediación y que representan el 100%, de los cuales 54 casos lograron llegar a un acuerdo voluntario dentro de los juicios antes señalados, representando un 82%.

En el año 2014 fueron canalizados 80 casos de los cuales 58, que representan el 100%, asistieron a las sesiones. Se tuvo como resultado que 43 casos fueron resueltos, lo que representa el 74%. Estos porcentajes pueden reflejar cuantitativamente el comportamiento de los datos, pero lo más significativo es el impacto del proceso de intervención profesional. Todo esto, en virtud del logro y de los resultados obtenidos que, desde la perspectiva cualitativa, nos refieren la importancia de la mediación como alternativa para todos aquellos asuntos que guardan relación con las problemáticas de los sistemas familiares.

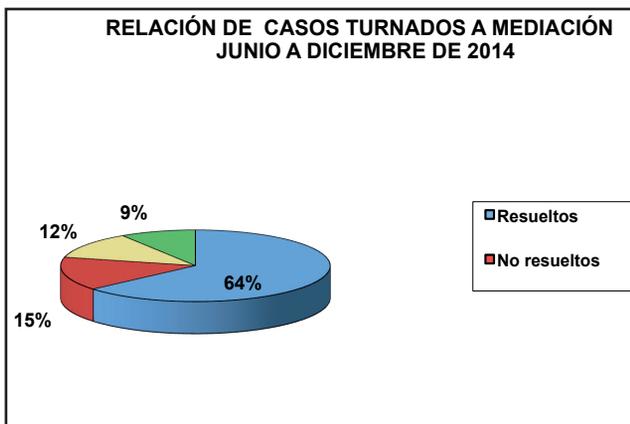
A continuación se presenta una tabla con su gráfico que ilustra, de manera representativa, los casos atendidos durante el segundo periodo del año 2014 y que dan un total de 33. Estos casos fueron turnados a mediación obteniendo los resultados que a continuación se presentan:

## Relación de casos turnados a mediación

(junio a diciembre de 2014)

| Juicio                          | Asisten |     | Convenio |    | Fecha    | Resultado   |
|---------------------------------|---------|-----|----------|----|----------|-------------|
|                                 | (2)     | (1) | sí       | no |          |             |
| Oral de alimentos               | x       |     | x        |    | 02-06-14 | Resuelto    |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 04-06-14 | Resuelto    |
| Divorcio voluntario (incidente) | x       |     | x        |    | 05-06-14 | Resuelto    |
| Divorcio voluntario (incidente) | x       |     |          | x  | 10-06-14 | No resuelto |
| Divorcio voluntario (incidente) | x       |     | x        |    | 12-06-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 16-06-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 24-06-14 | Resuelto    |
| Oral de alimentos               | x       |     |          | x  | 03-07-14 | No resuelto |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 07-07-14 | Resuelto    |
| Oral de alimentos               |         | x   |          |    | 08-07-14 | Asiste uno  |
| Divorcio necesario              |         |     | x        |    | 07-08-14 | No asisten  |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 21-08-14 | Resuelto    |
| Divorcio voluntario (incidente) |         |     | x        |    | 26-08-14 | No asisten  |
| Divorcio necesario              | x       |     |          | x  | 01-09-14 | No resuelto |
| Oral de alimentos               | x       |     |          | x  | 03-09-14 | No resuelto |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 04-09-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 09-09-14 | Resuelto    |
| Oral de alimentos               |         | x   |          | x  | 18-09-14 | Asiste uno  |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 23-09-14 | Resuelto    |
| Pérdida de la patria potestad   | x       |     |          | x  | 23-09-14 | No resuelto |
| Divorcio necesario              |         | x   |          |    | 25-09-14 | Asiste uno  |
| Oral de convivencia             |         | x   |          |    | 15-10-14 | Asiste uno  |
| Oral de convivencia             |         |     | x        |    | 16-10-14 | No asisten  |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 28-10-14 | Resuelto    |
| Providencia cautelar            | x       |     | x        |    | 30-10-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 03-11-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 05-11-14 | Resuelto    |
| Oral de alimentos               | x       |     | x        |    | 25-11-14 | Resuelto    |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 26-11-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 27-11-14 | Resuelto    |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 08-12-14 | Resuelto    |
| Divorcio necesario              | x       |     | x        |    | 10-12-14 | Resuelto    |
| Oral de convivencia             | x       |     | x        |    | 12-12-14 | Resuelto    |

Fuente: elaboración propia a partir de datos recuperados del trabajo realizado.



Fuente: elaboración propia a partir de datos recuperados del trabajo realizado.

### Conclusiones

Se reconoce que el trabajo social, como profesión, es necesario en los diferentes campos, áreas y ámbitos de intervención, ya que las y los profesionales utilizan una serie de recursos y/o herramientas que posibilitan apoyar en todas aquellas situaciones que se caracterizan por presentar problemáticas sociales.

En materia familiar, las funciones profesionales permiten incidir en los asuntos de controversia entre las personas, es

necesario mediar para alcanzar acuerdos para una mejor convivencia.

Las instituciones educativas en trabajo social deberían proponerse incorporar contenidos formativos relacionados con el derecho familiar y la mediación, como dos grandes espacios que exigen la capacitación en el marco jurídico y psicológico, ya que aportan nuevas herramientas para una resolución más efectiva y humana de los conflictos.

### Bibliografía

- Código de Familia para el estado de Sonora. (2015). Recuperado de [http://www.stjsonora.gob.mx/acceso\\_informacion/marco\\_normativo/CODIGO%20DE%20FAMILIA.pdf](http://www.stjsonora.gob.mx/acceso_informacion/marco_normativo/CODIGO%20DE%20FAMILIA.pdf) Consultada en Agosto de 2015.
- Dabas, Elina. (1998). *Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales*. México: Paidós.
- Narváez, Leonel y Alessandro Armato. (2010). *La revolución del perdón*. Colombia: San Pablo.
- Schmukler, Beatriz. (1998). *Familias y relaciones de género*. México: EDUMEX.
- Tobón, María Cecilia, Norma Rottier y Antonieta Manrique. (1986). *La Práctica Profesional del Trabajador Social. Guía de Análisis*. Argentina: Humanitas-CELATS.