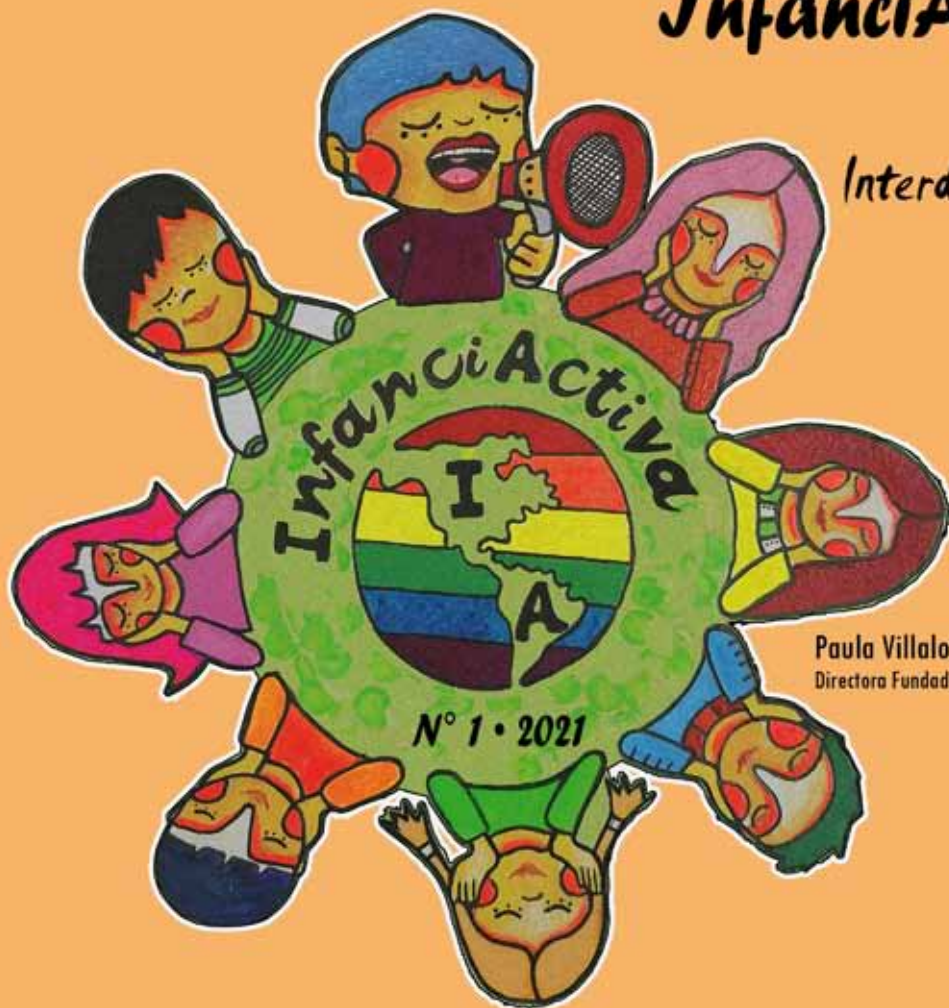


# InfanciActiva

Revista  
Interdisciplinar



Paula Villalobos Molina  
Directora Fundadora

Publicación digital, interdisciplinaria e intergeneracional, que toma en consideración la condición de los niños, niñas y adolescentes como actores sociales, haciendo énfasis en sus derechos y responsabilidades como ciudadanos y en su posición en la sociedad.

LIBROTECNIA  
**LIBROTECNIA®**



Paulo Gálvez Sofelo  
©Diseñador dibujo de Portada

## La Mediación Familiar Intergeneracional como método preventivo del *sinhogarismo* infantil y juvenil

EDUARD TAPIA\*

### SINHOGARISMO INFANTIL Y JUVENIL. DEFINICIÓN DE UN PROBLEMA

La Declaración de los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas por unanimidad entre sus 78 miembros en 1959, que establece los principios fundamentales del derecho de los niños y niñas, especifica en su principio cuarto que todo niño, niña y adolescente (NNA) tendrá derecho a una alimentación, vivienda y atención médica adecuados. De igual forma el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas establece el compromiso de conseguir una sociedad justa, pacífica e inclusiva por medio de políticas basadas en los principios de prevención, promoción, atención, protección y participación.

De esta forma estos dos textos legales, ampliamente consensuados a nivel internacional, combinándolos dan una clara orientación sobre cómo abordar desde las instituciones un problema tan grave como es el del *sinhogarismo infantil y juvenil*. Entendiendo el *sinhogarismo* como aquella situación en la que se vive en una vivienda que está por debajo del estándar mínimo o que carece de tenencia segura. Las personas pueden clasificarse como personas sin hogar si: viven en la calle (*sinhogarismo* primario); se mueven entre refugios temporales, incluidas casas de amigos, familiares y alojamiento de emergencia (*sinhogarismo* secundario); viven en pensiones privadas sin baño privado o sin seguridad en la tenencia (*sinhogarismo* terciario) (Hanson-Easey *et al.*, 2016). Cabe resaltar el hecho que la dificultad a la hora de detectar el *sinhogarismo* secundario y terciario da lugar situaciones de *sinhogarismo invisible u*

---

\* Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración. Máster en Gestión y Resolución de Conflictos y en Derecho de Familia e Infancia, Universidad de Barcelona. eduard\_tapia@hotmail.com

*oculto*. Entendido este como aquellas situaciones de personas que viven “temporalmente con otras personas pero sin garantía de residencia continua o perspectivas inmediatas de acceso a una vivienda permanente. A menudo conocido como *sofá-surfing*, describe a las personas que se quedan con familiares, amigos, vecinos o extraños porque no tienen otra opción. Por lo general, no pagan alquiler y no es un arreglo de vida sostenible a largo plazo, pero no tienen la capacidad de asegurar su propia vivienda permanente de inmediato o en un futuro cercano” (Gaetz *et al.*, 2012). Se considera que esta población está “oculta” porque por lo general no tiene acceso a apoyos y servicios para personas sin hogar, a pesar de que su vivienda es inadecuada, además de no figurar en los datos oficiales de los organismos públicos.

### SINHOGARISMO INFANTIL Y JUVENIL Y COVID-19

Y a la ya difícil situación en la que se encontraban NNA en situación de *sinhogarismo*, con la irrupción de la pandemia de la Covid-19 se han agravado las situaciones de riesgo de estos NNA. Por ejemplo, un estudio realizado recientemente en Minnesota comprobó cómo el 6% de los servicios destinados a mitigar la falta de recursos y riesgos en la salud de jóvenes menores de 18 años en situación de *sinhogarismo*, simplemente dejaban de ser prestados (Gewitz *et al.*, 2020). No en vano estos NNA están más expuestos a una pobre salud, consumo de estupefacientes, infecciones de transmisión sexual (Gewitz *et al.*, 2020), tráfico sexual o prácticas sexuales para sobrevivir (Varma *et al.*, 2015). Es más probable que experimenten síndromes de abstinencia y comportamientos de riesgo para obtener sustancias estupefacientes. Por lo que la ya alta morbilidad asociada al *sinhogarismo* y el consumo de sustancias puede poner a esos NNA en una situación de mayor riesgo de contraer Covid-19, en tanto que es menos probable que tengan acceso a *tests* y a tratamientos, agravando aun más su situación (Silliman y Adlin, 2020). Teniendo en cuenta también que cumplir las habituales medidas decretadas por las autoridades sanitarias requiere cierto nivel de privilegio: una vivienda donde vivir, acceso a productos higiénicos y control sobre los propios movimientos. Ello requiere de capacidad para permanecer en casa para trabajar, evitar el transporte público y acumular víveres para reducir trayectos para hacer la compra (Coughlin

*et al.*, 2020). Algo que claramente NNA en situación de *sinhogarismo* no están en condición de cumplir.

### ESTIMACIÓN DE CASOS. EE.UU., CHILE, REINO UNIDO

A la hora de hablar de datos, se estima (National Alliance to End Homelessness, 2020) que en 2019 en Estados Unidos 567.715 personas en familia con NNA vivían en situación de *sinhogarismo*. Mientras que existían 35.038 jóvenes menores de 25 años en situación de *sinhogarismo* sin apoyo familiar.

En Chile, en 2019 el Ministerio de Desarrollo Social y Familia publicó el “Censo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes en situación de calle”. El estudio identificó a 547 niños, niñas y adolescentes en situación de calle. Definiéndolos como aquellos niños, niñas y adolescentes entre 5 y 17 años que habían pernoctado al menos una vez en el último año, sin la compañía de un adulto responsable, en lugares públicos o privados que no tienen las características básicas de una vivienda (Observatorio para la Confianza y Fundación Infancia, 2019), quedando excluidos de estos datos todos aquellos NNA en situación de *sinhogarismo* secundario y terciario, definidos anteriormente. Y por lo tanto, sin la posibilidad de hacer una estimación aproximada del alcance del *sinhogarismo oculto* entre NNA en Chile.

Por otra parte, en el Reino Unido, en 2018, la asociación nacional de fundaciones contra el *Sinhogarismo Homelessnes Link*, en una investigación a nivel nacional, estimó que 4.981 jóvenes de hasta 25 años vivían en situación de *sinhogarismo*, de los cuales 1.395 tenían entre 16 y 18 años. Datos estos que no tienen en cuenta aquellos NNA viviendo en núcleos familiares en situaciones de *sinhogarismo*.

### EL SINHOGARISMO INFANTIL Y JUVENIL EN REINO UNIDO

Más allá del número de NNA sin hogar, *Homelessness Link* en esa misma investigación corroboró que el principal motivo por el cual esos NNA se convertían en *sinhogar* era la ruptura familiar, concretamente en un 49% de los casos. Incluyendo factores estructurales como sobreocu-

pación de la vivienda, reducción de prestaciones sociales o dificultades financieras, y factores individuales como pobre salud mental o física de un miembro de la familia.

#### CAUSAS DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES Y CRISIS

La fundación Centrepoint de Reino Unido, en su informe *Families under pressure* (Centrepoint, 2015) recabando información de jóvenes en situación de *sinhogarismo* o con un pasado relacionado, de profesionales y de autoridades de locales de Londres, Bradford y Sunderland, clasificó la naturaleza de los conflictos y consecuentes rupturas familiares. A pesar de la complejidad de los relatos y el papel de múltiples factores explicativos, Centrepoint propuso una clasificación dividida en tres grandes grupos. Factores estructurales, factores interpersonales y factores individuales.

De esta forma, dentro de los factores estructurales se sitúa la pobreza, el sistema de ayudas públicas y desempleo, la sobreocupación, diferencias culturales, transición desde tutelas. Como factores más personalizados están los factores interpersonales donde se encuentran conflictos parentales, influencia de amigos, delincuencia, pobre acceso a apoyo e información. Y entre los factores individuales se encuentra una precaria salud mental y bienestar, expectativas paternas y resiliencia precarias.

#### Puntos Críticos

Así pues, si ante situaciones como las descritas, que han tenido lugar durante largos periodos de tiempo en las familias, se le añaden determinados momentos críticos en esas relaciones familiares, se puede desencadenar la ruptura familiar. Se habla, pues, de lo determinante de la combinación de los dos factores: un factor de riesgo junto con un punto crítico. Esos factores de riesgo han desarrollado especialmente en estas familias bajos niveles de resiliencia, dando lugar a situaciones en que cuando la crisis aparece las familias son incapaces de conseguir una solución positiva, y la relación se quiebra. Las familias necesitan adaptarse al estrés y la adversidad y evitar la escalada de los problemas

(Centrepoin, 2016). De lo contrario, situaciones como, por ejemplo, no ser capaz de conservar un trabajo y depender de una familia con pocos ingresos, tener relaciones sexuales antes que una familia religiosa lo permita, peleas con violencia física con los hermanos cuando ha habido violencia doméstica en casa en el pasado, o verse envuelto en un delito por la presión del grupo de amigos, son ejemplos de situaciones que desencadenan la implosión familiar y provocan medidas drásticas que ponen a los jóvenes en aun mayor riesgo de quedar excluidos de la sociedad al hacer frente al *sinhogarismo* y quedar más expuestos a vulnerabilidades.

Elementos como asegurar relaciones, sentido de autoeficacia, autoestima y acceso a una mayor red de apoyo, son clave en un contexto donde la seguridad y la estabilidad favorezcan su desarrollo (Glover, 2009). Por razones obvias, factores de riesgo como los descritos, comprometen ese espacio favorable para mejorar las expectativas de las relaciones familiares y donde la amenaza de quedarse sin hogar no sea un recurso para aliviar la situación familiar.

#### FAMILIAS EN RIESGO DE RUPTURA FAMILIAR Y AYUDA DISPONIBLE

En Reino Unido, un comité integrado por miembros de la comunidad y de gobiernos locales emitió un informe el mes de marzo de 2017 sobre las causas del *sinhogarismo* a nivel nacional, con el fin de arrojar cierta luz sobre la mejor forma de apoyar a las personas que se encuentran en esta situación, pero sobre todo para lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a la hora de prevenir las situaciones de vulnerabilidad que empujan a los jóvenes al *sinhogarismo*. Como resultado, el gobierno británico adaptó la *Housing act de 1977* desarrollando la *Homelessness Reduction Act de 2017*, con el fin de abordar el tema de forma más decidida y poniendo un mayor énfasis y presupuesto en la prevención y la mejora de las situaciones de vulnerabilidad personal, teniendo en cuenta que también se estableció un tope de ayudas públicas percibidas por familia establecida, en la reforma de bienestar social y el no incremento de vivienda social.

Como resultado, cabe destacar el hecho que actualmente toda autoridad local que reciba una solicitud en materia de vivienda deberá proporcionar como mínimo asesoramiento a todo solicitante en materia de:

- Prevención de *sinhogarismo*.
- Asegurar alojamiento en situación de *sinhogarismo*.
- Derechos para persona sinhogar o en riesgo de *sinhogarismo* y deberes de la autoridad local.
- Servicios de ayuda disponibles desde la autoridad local o en la comunidad.
- Información sobre el acceso a esos servicios.

Y priorizando aquellos solicitantes que acaben de cumplir condenas de prisión, dejen familias de adopción tras cumplir 18 años, antiguos miembros del servicio militar, víctimas de abuso doméstico, hayan estado hospitalizados, sufran enfermedades mentales o minusvalías y cualquier otro grupo que la autoridad entienda como prioritario.

Este nuevo enfoque poniendo más énfasis en la prevención se traduce con la puesta en práctica y financiación de tres diferentes programas de reducción del *sinhogarismo*:

- *Fair Chance Fund Programme*: Apoyo a jóvenes sinhogar entre 18 y 25 años con necesidades complejas en materia de alojamiento, educación, formación y empleo.
- *Platform for Life*: Programa que ofrece alojamiento asequible para jóvenes sinhogar con el fin de poder mejorar laboralmente.
- *Positive Pathway Framework*.

### Programa *Positive Pathway Framework*

Entrando en más detalle en este programa de prevención, el modelo de *Positive Pathway* (St. Basils, 2015) es un marco flexible para las autoridades locales y sus asociados a la hora de proporcionar un plan de acción para prevenir el *sinhogarismo* y dar opciones de alojamiento a los jóvenes a nivel forma local. El objetivo es trabajar y planear servicios para jóvenes conjuntamente entre servicios públicos y fundaciones privadas, teniendo en cuenta que disponer de alojamiento seguro, decente y asequible es la base

para la consecución de metas personales como la educación, formación, empleo, salud, y lograr comunidades más seguras.

Cada uno de los elementos del programa ofrece una oportunidad para las autoridades locales y su red local a la hora de identificar y analizar la información para decidir quién merece apoyo intensivo y acceso a determinados servicios, con el fin de mejorar el nivel de prevención primaria y secundaria al *sinhogarismo* y permitir el acceso a servicios universales para cuantas más familias mejor. El objetivo es establecer un protocolo basado en un ciclo de análisis, supervisión y revisión con claros objetivos en la intervención con jóvenes y familias.

Así pues, cinco son las principales áreas de este modelo:

- *Información y asesoramiento para jóvenes y familias*

Con el objetivo de que los jóvenes y las familias estén lo suficientemente empoderados como para elaborar planes de transición a la independencia sin la necesidad de servicios más intensivos.

- *Apoyo temprano*

Con el objetivo de que los jóvenes permanezcan con la familia mientras sea posible y solo dejen el domicilio tras haber elaborado planes de transición a la independencia con apoyo familiar.

- *Respuesta integrada (desde centro físico o virtual) y acceso a alojamiento y apoyo*

Con el objetivo de prevenir el *sinhogarismo* cuando sea posible (por ejemplo permaneciendo en el domicilio familiar o evitando ser desahuciado por impagos). Con el objetivo de que el alojamiento contribuya en lugar que dificulte el acceso a formación y empleo.

- *Alojamiento y apoyo*

Con el objetivo de que los jóvenes adquieran la estabilidad y conocimientos necesarios, se comprometan con su formación y empleo y la transición a la independencia sea sostenible.

- *Opciones en vivienda*

Con el objetivo de que los jóvenes sean económicamente activos y tengan vivienda apropiada y asequible, de tal manera que puedan construir su futuro.



## Apoyo Temprano

En definitiva este modelo de abordaje al *sinhogarismo* juvenil, a pesar de haberse diseñado en 2012, ve cómo en 2015 gozó de un mayor apoyo por parte del gobierno británico debido a la reforma de prestaciones sociales centradas en la prevención. Con la mencionada *Homelessness reduction Act 2017* pues, los servicios preventivos enfocados en las familias con jóvenes en riesgo de *sinhogarismo*, debido a conflictos y ruptura familiar, cobran un papel protagonista.

Los principales programas de apoyo temprano entre las autoridades de Reino Unido son:

### *APOYO FAMILIAR: FAMILIAS VULNERABLES*

Este programa ofrece un trabajador por familia mediante una aproximación asertiva, con el fin de acordar conjuntamente con las familias un plan de acción. El programa se centra en las vulnerabilidades de las familias y cómo trabajar para superarlas, tales como pobres ingresos, problemas a la hora de hacer frente al alquiler, falta de percepción de prestaciones sociales, escolarización o absentismo de los hijos, vinculación con bandas, consumo de sustancias, delitos, etcétera.

### *PROGRAMAS DE PARENTALIDAD*

Algunas autoridades locales han desarrollado sus propios programas de parentalidad para padres, madres y adolescentes dependiendo del nivel de necesidad, mientras que otras han adoptado modelos ya existentes. Con ello se pretende dotar de herramientas a los padres para desarrollar la parentalidad positiva en la educación de sus hijos y hacer frente a los retos familiares de forma eficaz y con un marco y plan estructurados.

### *RESPIRO PARA JÓVENES*

Este tipo de servicio ofrece a las familias un corto espacio de tiempo fijado de separación entre padres e hijos. Separando a los jóvenes del espacio familiar las familias tienen cierto espacio para resolver problemas y evitar la ruptura familiar definitiva.

### *PREVENCIÓN EN ESCUELAS Y COLEGIOS*

Es también habitual la prevención en colegios en forma de profesionales disponibles para los estudiantes y familias, ciertos días a la semana, de forma independiente al personal escolar. Profesionales tales como psicólogos, mediadores familiares o asesores en materia de vivienda y alojamiento. Es habitual el desarrollo de talleres y actividades también de forma externa con el fin de dotar a los estudiantes de herramientas para gestionar conflictos y emociones por ellos mismos, a la vez que divulgar las consecuencias del *sinhogarismo*, así como para romper con los estereotipos sobre el fenómeno y jóvenes que lo sufren.

### *MEDIACIÓN FAMILIAR*

Los servicios de mediación para jóvenes y familias en conflicto ofrecen una plataforma para facilitar la gestión del conflicto en un entorno confidencial y sin prejuicios. Su potencial como herramienta para resolver conflictos y mejorar las relaciones es extenso. Sus resultados están determinados por la voluntad de las partes envueltas en comprometerse a cambiar actitudes y comportamientos entre ellos. Las partes pueden resolver sus conflictos y el NNA puede o permanecer en el domicilio familiar o independizarse con un plan preestablecido y con apoyo. De igual forma algunos resultados del proceso incluyen el desarrollo de competencias tales como asertividad, habilidades para la resolución de conflictos y habilidades de comunicación, entre otros (Clarke, 2006).

## LA MEDIACIÓN FAMILIAR INTERGENERACIONAL Y SUS PRINCIPIOS

Poniendo el foco en la mediación familiar como programa preventivo del *sinhogarismo* infantil y juvenil, cabe destacar que para todo tipo de mediación, ya sea familiar, vecinal, mercantil, penal, etc., existen una serie de requisitos indispensables que tienen que darse para que se pueda decir que se está hablando de mediación, y no de otro proceso de resolución de conflictos. Estos principios son:

- Voluntariedad.
- Confidencialidad.
- Imparcialidad.

- Colaboración y confianza.
- Correcto comportamiento.
- No asesoramiento.

Y entrando más en detalle, esos valores se materializan en:

- *La necesidad de permanecer abierto durante el conflicto:* No limitarse a reacciones de “pelea o huida”. El conflicto es la fuente del cambio en nuestra sociedad, una fuerza de progreso, pero solo si es gestionado de forma respetuosa y abiertamente.
- *Todas las partes en conflicto deben participar en su resolución:* Cuando una autoridad mayor es quien dirige el proceso de gestión del conflicto, como en la litigación, las partes en conflicto pierden el control de los resultados. La mediación proporciona participación, las partes mantienen el control del proceso de decisión, a su propio ritmo y en un lenguaje que entienden.
- *El conflicto es un problema compartido:* Ver el conflicto como polos opuestos generalmente limita las soluciones, donde una parte gana y la otra pierde. Visualizando el conflicto como un problema compartido, las partes pueden hacer frente al conflicto conjuntamente y tienen la oportunidad de construir en lugar de destruir una relación.
- *La resolución cooperativa del conflicto depende de ciertas habilidades:* Se puede aprender esas habilidades y, por lo tanto, gestionar el conflicto productivamente.
- *La mediación puede empoderar a los individuos:* Cuando dos partes están envueltas en un conflicto, no son conscientes de las capacidades que tienen. Incluso pueden sentirse totalmente incapaces. La mediación empodera a los individuos para hacerles ver que pueden superar los problemas entre ellos y también gestionarlos de forma más efectiva en el futuro. Proporciona también mecanismos que evitan el desequilibrio de poderes.
- *La violencia o agresividad no es el método adecuado de resolver el conflicto:* Una gestión constructiva del conflicto requiere confianza, busca crear un lugar y tiempo seguros, para limar diferencias, y mantener la violencia fuera del escenario. También busca prevenir escaladas del conflicto que puedan derivar en violencia en el futuro. Ofrece una alternativa real a la violencia.

- *Centrarse en intereses en lugar de posiciones proporciona más opciones de resolución:* Las partes en conflicto a menudo toman posiciones muy rígidas. La mediación cambia el enfoque hacia los intereses (sus motivaciones sobre el problema). Busca identificar sus intereses, explorar si ambas tienen un común denominador y negociar cómo lograr un acuerdo que satisfaga a ambos intereses.
- *La necesidad de estrategias personales, estratégicas y sociales alternativas a los métodos tradicionales de resolver disputas:* Para muchos en situaciones de conflicto las alternativas son: ignorar, ser desagradable, llamar a la policía, uso de la violencia, ir a juicio, tomar represalias. La mediación es una alternativa a todas ellas, permitiendo a las partes lograr acuerdos sin establecer quién es el culpable y sin establecer ganadores ni perdedores.

### *FAMILY MEDIATION EN LA FUNDACIÓN ALONE IN LONDON (DEPAUL)*

Un ejemplo de este tipo de servicios de mediación familiar intergeneracional, con el fin de evitar de forma preventiva que los NNA se vayan de casa sin un plan definido y se expongan al *sinhogarismo*, es el servicio de *Family Mediation* de la fundación *Alone in London (DePaul)*. Fundación que desde 1976 trabaja para dar asistencia al *sinhogarismo* y que en los últimos años ha evolucionado y se ha centrado en la prevención. En un primer momento, en la concienciación y lucha contra estereotipos del *sinhogarismo*, y posteriormente, en el apoyo familiar mediante la resolución de conflictos para prevenirlos. Esa aproximación fue en su día muy innovadora, pues el paradigma en el Reino Unido se centraba en la asistencia en momentos de crisis de los jóvenes respecto a su hogar. Y esta visión iba más allá, centrando su esfuerzo en la prevención y el empoderamiento de los NNA y sus familias para llegar a esos momentos de crisis familiar.

Concretamente, este modelo de mediación familiar durante el periodo 2015-2018 se basó en el modelo Circular Narrativo, el cual tiene como objetivo modificar las historias interpersonales transformándolas en una nueva narración, facilitadora del cambio. Su meta es modificar las relaciones y obtener el acuerdo. El proceso está estructurado y orientado a la modificación de las pautas comunicativas. El fin de la mediación se

termina con la resolución del conflicto y la modificación de las pautas comunicativas que han enquistado el conflicto.

Y es precisamente durante este periodo 2015-2018 que el autor del presente artículo analizó este servicio, evaluando de forma cualitativa tanto sus objetivos generales como los específicos y sus indicadores, resumidos estos en la siguiente tabla, y posteriormente descritos.

TABLA 1

*Plantilla de evaluación del servicio de Mediación Intergeneracional*

Objetivo general	Objetivo específico	Acciones/ Herramientas a adquirir	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4	Indicador 5	Indicador 6	Indicador 7
Buena relación familiar	Aprender gestionar conflictos	Empatía	Respeto hacia otros	Menos discusiones	Confianza mutua	Menos rehuir	Habilidades comunicativas	Autoestima	Relación positiva
Jóvenes permanezcan en casa o se emancipen con apoyo familiar	Capaz resolver conflictos	Escucha activa							
	Capaz comunicar deseos, sentimientos a familia	Asertividad							
		Capacidad de negociación							

Fuente: Elaboración propia.

OBJETIVO GENERAL

- Uno de los objetivos generales del proceso de mediación es la mejoría de la relación familiar entre padres, tutores, cuidadores y jóvenes

de 16 a 25 años con el fin de eliminar los conflictos como un estresor que empuje a las familias a convertir esos jóvenes en sinhogar.

- En segundo lugar y de forma ligada con la mejoría de la relación familiar, el segundo objetivo se centra en que esos jóvenes puedan permanecer en el domicilio familiar por el tiempo que ambas partes decidan, o bien, esos jóvenes y familias elaboren un plan acordado de emancipación en el que se garantice el contacto y el apoyo familiar de forma sostenida en el tiempo.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Con el fin de lograr esa mejoría en la relación familiar se buscará en mediación la consecución, por parte de los miembros de la familia en conflicto, de 3 grandes objetivos:

- *Aprender a gestionar conflictos:* Se refiere a adquirir la habilidad y predisposición personal para poder encarar disputas de forma racional, equilibrada y respetuosa, asumiendo desde un principio la inevitabilidad de la existencia de tales disputas en el ámbito familiar.
- *Ser capaz de resolver conflictos:* Se refiere a adquirir la capacidad operativa de gestionar las disputas con el fin de aliviar o eliminar el desacuerdo mediante la conciliación, llegando a acuerdos más o menos formales entre los miembros de la familia.
- *Ser capaz de comunicar deseos y sentimientos a otros miembros de la familia de forma positiva:* Se refiere a adquirir la capacidad de expresar de forma natural y positiva deseos y sentimientos propios con el objetivo de ser escuchado, comprendido y apoyado de forma mutua entre los miembros de la familia.

### ACCIONES / HERRAMIENTAS

Con el fin de lograr los tres grandes objetivos mencionados, las sesiones de mediación tanto individuales como conjuntas irán encaminadas, mediante una aproximación transformativa, a dotar a los miembros de la familia de las siguientes herramientas comunicativas y de gestión del conflicto, con el fin que las adquieran de forma permanente y las pongan en práctica más allá del proceso de mediación de los conflictos identificados.

- *Empatía*: Habilidad de entender los problemas y sentimientos de otra persona y la intensidad con la que los experimenta.
- *Escucha activa*: Habilidad de escuchar de forma atenta con el objetivo de comprender el significado, el tono, la gravedad y los problemas y sentimientos detrás de las palabras de otra persona, sin interrumpir, minimizar, juzgar u ofrecer soluciones.
- *Asertividad*: Habilidad para expresar con confianza, sin temor y de forma respetuosa deseos, opiniones y sentimientos propios.
- *Capacidad de negociación*: Habilidad para acordar de forma conjunta con otro interlocutor cómo obrar, de tal forma que las diferentes partes estén satisfechas con el resultado.

## INDICADORES

Así pues, para conocer si las familias y jóvenes han adquirido y asimilado las herramientas anteriores y han sido capaces de mejorar su relación familiar, se establecen siete indicadores con los cuales las mismas familias pueden valorar si se ha producido algún cambio positivo después de la intervención.

- *Respeto hacia otros*: Después de la intervención los miembros de la familia se relacionan de forma respetuosa sin agresión física o verbal ni comentarios o acciones percibidas como ofensivas.
- *Menos discusiones*: Después de la intervención los miembros de la familia son capaces de gestionar las desavenencias de forma equilibrada y respetuosa.
- *Confianza mutua*: Después de la intervención los miembros de la familia han logrado un escenario de comunicación fluida donde la información y el apoyo mutuo empoderan a los jóvenes a responsabilizarse de sus acciones, y a los padres y madres a lograr tener la certeza de la seguridad y bienestar de sus hijos.
- *Menos rehuir*: Después de la intervención los miembros de la familia no reaccionan de forma evitativa ante las desavenencias, y son capaces de dialogar haciendo frente a los problemas y sentimientos.

- *Habilidades comunicativas:* Después de la intervención los miembros de la familia han mejorado sus habilidades comunicativas adquiriendo herramientas que favorecen el diálogo y el apoyo mutuo, y evitan la escalada de los conflictos.

- *Autoestima:* Después de la intervención los miembros de la familia se sienten más capacitados y empoderados como individuos tras adquirir herramientas comunicativas y de gestión de conflictos, además de ver asegurados afecto y apoyo familiar.

- *Relación positiva:* Después de la intervención la relación familiar resultante favorece el diálogo y la comunicación fluida, reconoce y acepta las diferentes personalidades e identidades, y garantiza afecto y apoyo mutuos.

A modo de ejemplo, a continuación se muestra uno de los casos (debidamente anonimizado) que se analizó y evaluó el modo en que el proceso de mediación contribuyó a la consecución de sus objetivos. En este caso el objetivo de la mejoría de la relación familiar y la desaparición del riesgo de exponerse al *sinhogarismo* por parte del adolescente, como resultado de irse del domicilio familiar sin suficientes recursos por causa del conflicto familiar.

## ESTUDIO DE CASO

Brian, es un chico de 17 años (cumplirá 18 años en 4 meses) que estudia en el instituto con planes para estudiar medicina en la universidad. Hijo de profesora universitaria (Laura) y profesor de música de educación secundaria (Glen). Tiene fascinación por las drogas y con 16 años sus padres descubrieron que tomaba LSD, cocaína, heroína y marihuana. Padece trastorno obsesivo compulsivo en un grado medio.

Al dejarle su novia, Brian tomó drogas de forma compulsiva durante tres días llegándose a autolesionar. Tras morir su abuelo, con el cual tenía una relación muy cercana, Brian mezcló alcohol, heroína y quetamina provocándoles una sobredosis por la cual fue ingresado en el hospital.

Después de este episodio, Brian inicia terapia en el sistema público sanitario para tratar su fascinación por las drogas. La terapia termina, pero su madre es incapaz de confiar en él y teme que siga tomando drogas, tenga otra sobredosis y esta vez no sobreviva. Laura admite que es muy controla-



dora. De joven tuvo problemas de desorden alimentario que han derivado en un control absoluto de la dieta familiar y, por ende, de toda actividad familiar. La situación de Brian con las drogas ha exacerbado su necesidad de control y de certeza de que está bien, esté donde esté. Por otra parte, Brian considera que es ese control desmedido el que hace que se sienta frustrado en casa (da puñetazos y crea agujeros en paredes y puertas) y necesite huir y evadirse con sus amigos.

Como resultado, los conflictos y las discusiones en casa han afectado a todos los miembros de la familia hasta el punto que Laura dice que no podrá confiar en su hijo nunca más, y Brian se pregunta si vale la pena tan siquiera intentar arreglar la relación.

Glen, con un carácter más conciliador, se ve en medio del fuego cruzado y tampoco sabe cómo puede cambiar esta dinámica familiar destructiva, de desconfianza y reproches mutuos.

Así, Laura (y Glen) necesitan.

- Tener la certeza que Brian está sano y salvo sin tomar drogas o autolesionarse.
- Que Brian sea capaz de articular su frustración de una forma calmada.
- Que sean capaces de pasar tiempo en familia riendo y hablando.
- Que Brian acceda a recibir sesiones de *counselling*.
- Reconstruir la falta de confianza mutua y ser honestos.
- Estar abiertos a sugerencias y que no sean vistas como imposiciones.
- Rebajar los niveles de ansiedad en los miembros de la familia.

Brian, por su parte, quiere que

- Laura sea como Glen. Es decir, más relajada y positiva. Laura se preocupa demasiado.
- Que comer en familia no sea una fuente de discusiones por las propiedades de la comida o su origen y poder disfrutar de la reunión familiar.
- Compartir diferentes opiniones en lugar de discutir.
- Lograr la confianza de sus padres.

## Evaluación cualitativa de objetivos

Mediante la intervención directa en el proceso de mediación se pudo evaluar cualitativamente los indicadores anteriormente descritos, que definen los objetivos de este tipo de procesos de mediación en el contexto de la prevención del *sinhogarismo* infantil y juvenil. Como resultado se evaluó lo siguiente:

### EMPATÍA

El caso de Brian y Laura (al igual que la mayoría de los conflictos, a percepción del autor) está altamente condicionado por la falta de empatía mutua ante el conflicto. Pero a diferencia de otro tipo de conflictos, apelar a esa empatía para lograr un mayor entendimiento parece ser más fructífero en mediaciones familiares, dados los vínculos afectivos existentes. Este es el caso de Brian y Laura. Es por ello que el mediador propone precisamente empezar trabajando este aspecto mediante la realización de un ejercicio en el que a ambos se les pide que escriban en un papel cómo creen que el otro les ve. Dividiendo entre defectos y virtudes. Con este ejercicio lo que se pretende es, además de ser consciente de lo subjetivo de las percepciones, darse cuenta que los dos son diferentes tanto en sus virtudes y defectos, y que la asunción y aceptación de esa diferencia es clave para reconocer como individuo al otro y lograr un mayor entendimiento desde el respeto.

Destaca cómo Brian escribe que es visto como insistente y “debatidor” como virtud y, a la vez, como defecto, ya que disfruta debatiendo y justificando su punto de vista, pero a su vez puede ofender a otros cuando no da su brazo a torcer o no muestra comprensión.

Otro aspecto destacado es cómo Brian se autodefine como alguien que cambia fácilmente de estado anímico, mientras que Laura reconoce que pierde los nervios fácilmente. Poniendo frente a frente estos dos aspectos de sus caracteres nos damos todos cuenta cómo aquello es una de las razones por las que los conflictos entre ellos escalan y se pierde el control.

Tras el ejercicio, las mismas partes reconocen que esa falta de empatía les lleva a iniciar muchas de las discusiones, en la medida que no respetan ni aceptan los defectos del otro y pretenden cambiar al otro.

Concretamente, Laura pretende que Brian sea constante y coherente en sus objetivos y metas, que sea un chico familiar, exitoso, menos cuestionador. Mientras que Brian pretende que su madre sea más positiva y optimista, menos sufridora y controladora, menos emocional, más relajada y menos volátil.

Así pues, vemos cómo las expectativas que cada uno tiene del otro en cuanto a sus identidades y caracteres son determinantes a la hora de complicar o facilitar una relación familiar, en este caso entre madre e hijo. Especialmente cuando hablamos de hijos adolescentes que aún están forjando esa identidad. Ahondar en ser más empático revierte en una mayor aceptación del otro como individuo, y evita la ofensa que supone no cumplir con las expectativas preconcebidas. Expectativas estas ni verbalizadas ni acordadas previamente en el seno de la familia.

En definitiva, haber empezado a trabajar la empatía con Brian y Laura ha sido crucial para poder avanzar en el desarrollo de la mediación con unos cimientos basados en la aceptación y reconocimiento mutuo como metas.

### ESCUCHA ACTIVA

La mediación va avanzando y se van identificando los temas concretos que causan la mayoría de conflictos en casa. A grandes rasgos son:

- La seguridad de Brian cuando está afuera con sus amigos.
- Decir al otro lo que hay que hacer.
- Dinámica de crítica y actitud defensiva.
- Pérdida de control en los debates familiares.
- Dieta familiar.

Así, el segundo de los puntos nos lleva a la importancia de trabajar la escucha activa.

Laura y Brian admiten que la toma de decisiones es uno de los desencadenantes de muchos de los conflictos en casa. La dinámica familiar al respecto es la de Laura decidiendo qué hacer en familia, cuándo, qué debe Brian estudiar, dónde, qué comer, qué no comer, etcétera. Es decir, tiene unas expectativas determinadas para Brian y para toda la familia. Ello puede

ser bueno y malo para la dinámica familiar. Le da una guía y un liderazgo claro, pero a la vez asume inconscientemente que el resto de los miembros son incapaces de tomar decisiones correctas. O al menos así pueden percibirlo esos miembros. Ese es el caso de Brian. Ahora que está a punto de entrar en la mayoría de edad, esa actitud de su madre la encuentra insultante y se rebela contra ella. Por ello, tan pronto como puede, toma comida ultra procesada o con muchas grasas saturadas, sale más y hasta más tarde con sus amigos, consume drogas, rechaza las actividades familiares y empiezan las faltas de respeto a la familia. Como resultado tenemos una dinámica en la que Brian no es escuchado, y donde sus actos hacen que aún se gane menos el derecho a ser escuchado y tenido en cuenta por Laura. A su vez, Brian tampoco escucha ni comprende a su madre, con su actitud reactiva y defensiva a lo que considera ataques constantes de ella. Ataques a sus decisiones, su forma de ser, a su identidad.

Ante esta situación se decide dedicar una sesión entera a hablar de la escucha activa. Lo que significa y cómo puede mejorar la comunicación familiar. Se comparten materiales con Brian y Laura y se leen en voz alta. En ellos se habla de los errores más habituales al no practicar la escucha activa, particularmente cuando hablamos de escenarios donde una de las partes necesita apoyo de la otra. Errores tales como emitir un juicio ante una situación sufrida, minimizar la gravedad del suceso o situación, dar un consejo cuando no se ha pedido, decir lo que hay que hacer, culpar de lo sucedido, interrogar, haciendo apreciaciones negativas, estar de acuerdo o en desacuerdo... En definitiva, se intenta ilustrar errores de comunicación que todos tenemos y que, sin darnos cuenta, ofenden o no dan un apoyo suficiente a la otra persona. Con esta sesión Brian y Laura se ven identificados en algunos de los errores. Brian reconoce que si ese es el tipo de comunicación que pueden lograr, él se sentiría con suficiente confianza como para hablar de sus sentimientos sin sentirse atacado por Laura, y sí más comprendido. Enlazando esta apreciación hecha por Brian con el siguiente aspecto a trabajar: la asertividad.

## ASERTIVIDAD

Y es que uno de los temas principales que generan conflicto entre Brian y Laura es la falta de confianza mutua. Falta de confianza por parte de Laura hacia Brian, especialmente sobre sus actividades cuando está con sus amigos, pero también respecto a los sentimientos que

experimenta y que le hacen sentir impotente hasta el punto de golpear paredes o beber y tomar drogas compulsivamente. A su vez, Brian no tiene confianza hacia su madre a la hora de expresar lo que siente y le preocupa, ya que considera que la negatividad de su madre provocará que se preocupe tanto que tenga que decir qué hacer en su nombre.

La cuestión es que Brian y Laura han vivido en una dinámica familiar que ahora está evolucionando en la medida que Brian crece y se hace adulto. Brian reclama derecho a tomar decisiones y equivocarse. Y su madre no tiene ninguna evidencia que le dé seguridad a la hora de poder estar segura que Brian estará a salvo tras sus decisiones, especialmente después de los antecedentes. Por lo tanto, aquí Brian tiene una responsabilidad fundamental a la hora de lograr esa confianza materna. Desde la mediación se sugiere que Brian sea asertivo con su madre. Que sea capaz de comunicarse lo máximo que pueda con tal de que su madre tenga el máximo de información, especialmente sobre sus angustias, preocupaciones, sueños, planes, necesidades. Si Brian no es capaz de expresar eso en casa, su madre debe imaginarse lo que le pasa a Brian. Y dada su tendencia negativa, reforzada por los antecedentes de consumo de drogas, hace que Laura desarrolle una actitud sobreprotectora y controladora que aun genera más frustración en Brian. Así, durante todas las sesiones se ha ido trabajando la importancia de que Brian exprese sus sentimientos y necesidades, no para investigar sino para generar el hábito de ser capaz por sí solo de pedir a sus padres lo que necesita emocionalmente (y materialmente), sin que ello derive en una lucha de poderes o una discusión, para que Laura sea capaz de entender a Brian y pueda darle su apoyo.

Tras unas cuantas sesiones, es ilustrativo el momento del cambio logrado cuando se intenta negociar qué tipo de trabajo Brian debe buscar durante el verano y cuánto debe ahorrar para su plan de ir a un festival de música en Croacia con sus amigos. En la sesión conjunta los dos acuerdan encontrar trabajo y a sus padres no les importa qué tipo, mientras Brian muestre compromiso. Pero Brian pierde el control y se colapsa cuando ve cómo su madre le dicta cuánto dinero deberá ahorrar y cómo, y cuándo inscribirse a las ofertas de trabajo. Ante la impotencia de Brian, se decide hacer *caucus* e interrumpir la sesión conjunta para hablar en privado en su cuarto, con el debido permiso de sus padres. En ella Brian expresa la impotencia que siente cuando su madre le dice en

cada momento lo que tiene que hacer, sin tener en cuenta su opinión y ganando siempre la discusión (sus padres han estudiado lengua y dominan mucho la dialéctica). Y se habla de la importancia precisamente de que su madre conozca esa opinión y necesidades, y cómo le afecta no ser tenido en cuenta. Que no se tome las conversaciones con sus padres como debates, pues sabe que los perderá. Y sobre todo la necesidad de hacer el esfuerzo de transmitir lo que siente a su madre, para que lo entienda y modifique su actitud tras sentir más seguridad. Una vez que se termina, se continúa con la sesión conjunta y Brian hace el esfuerzo de expresar a su madre lo que le ha expresado al mediador. Esa impotencia que siente cuando su madre decide por él y cómo le hace sentir inútil e impotente. Laura, sorprendida por la claridad del mensaje a la vez que respetuoso, y hablando desde el *discurso del yo*, dice entender lo que Brian siente y lo siente mucho. Laura asegura que quiere tener ello en cuenta, pero a su vez pide a Brian que sea capaz de escuchar los consejos de sus padres sin ignorarlos ni menospreciarlos.

### CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN

Otro de los grandes problemas de Laura y Brian es la falta de capacidad para negociar aspectos de sus vidas, como tiempo en familia, tiempo con amigos, qué estudiar, qué ver en el cine, qué comer. La dinámica se centra en las decisiones tomadas por Laura, y no parece haber mucho espacio para poder incluir a Brian en la toma de decisiones. En las sesiones de mediación se van practicando procesos de negociación con cada desencuentro en la toma de decisión y se va empoderando tanto a Brian, para que sea capaz de expresar de forma respetuosa su opinión, como a Laura, para que tenga en cuenta las necesidades de Brian. Y para todos juntos acuerden de forma consensuada los siguientes pasos. A Laura le cuesta en un principio porque ve muy claro el beneficio para Brian y la familia de sus decisiones, pero poco a poco se va dando cuenta que tan importante como esto es el hecho que Brian se siente escuchado y por lo tanto se involucre más con la familia, sus actividades, y tenga más empatía hacia el resto de la familia al no ver sus necesidades y puntos de vista tan amenazados. Ejemplo de ello son las negociaciones, cuando deciden en un momento determinado cómo Laura y Glen pueden estar tranquilos cuando Brian está afuera con sus amigos los viernes en la noche (establecen contacto permanente con el móvil vía *WhatsApp* y

con batería siempre cargada, saber nombre y número de sus amigos bajo condición de no llamarlos, a no ser que haya una emergencia), o cuando establecen la creación conjunta de un calendario de actividades familiares conjuntas en un lugar vivible de la casa, de tal manera que todos los miembros de la familia sepan de antemano qué actividades van a hacer, con un largo preaviso, y no se solape con sus planes personales, especialmente los domingos. O cuando establecen de forma consensuada que Brian podrá ir a Croacia con sus amigos si es capaz de financiárselo él mismo trabajando durante el verano.

De esta manera, mediante la práctica de esas pequeñas negociaciones se establece una nueva dinámica familiar donde Brian es empoderado, muestra interés y compromiso para tomar decisiones, y sus padres le dan más poder de decisión. Todo ello va revirtiendo en una mayor confianza mutua y una gran capacidad de gestionar conflictos mediante la negociación, en lugar del debate de pareceres.

#### NOTA FINAL

Este artículo ha pretendido, pues, ilustrar a partir de la experiencia británica, cómo la mediación intergeneracional puede ser una herramienta muy útil a la hora de prevenir determinadas situaciones de crisis relacional en el seno de la familia, que lleven a NNA a dejar el domicilio familiar exponiéndose a situaciones de *sinhogarismo*. Una herramienta, la mediación, que responde plenamente a un modelo basado en la participación activa y real de los NNA en la resolución de sus problemas y en la expresión, escucha y satisfacción de sus necesidades. Un recurso, por lo tanto, que da respuesta al compromiso de una sociedad justa, pacífica e inclusiva por medio de políticas basadas en los principios de prevención, promoción, atención, protección y participación, tal como rezan los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y que a su vez favorece el fomento de una necesidad tan básica para los NNA como es la de tener una vivienda adecuada, tanto desde el punto de vista material como psicológico y emocional.

## REFERENCIAS

- CENTREPOINT (2016). *Families under pressure: Preventing family breakdown and youth homelessness*. Londres: Centrepoint Charity. Recuperado de [https://centrepoint.org.uk/media/1701/families-under-pressure\\_final.pdf](https://centrepoint.org.uk/media/1701/families-under-pressure_final.pdf)
- CENTREPOINT (2015). *Youth Homelessness Databank. Beyond Statutory Homelessness. Report September 2015*. Londres: Centrepoint Charity. Recuperado de <https://centrepoint.org.uk/media/1648/centrepoint-youth-homelessness-databank-beyond-statutory-homelessness.pdf>
- CLARKE, A. (2006). *Good practice guide to young people and family mediation*. Londres: Alone in London.
- COUGHLIN, C., SANDEL, M. AND STEWART, A. (2020). *Homelessness, Children, and Covid-19: A Looming Crisis* Pediatrics August, 146 (2) e20201408; DOI: <https://doi.org/10.1542/peds.2020-1408>
- GAETZ, S.; BARR, C.; FRIESEN, A.; HARRIS, B.; HILL, C.; KOVACS-BURNS, K.; PAULY, B.; PEARCE, B.; TURNER, A.; MARSOLAIS, A. (2012) *Canadian Definition of Homelessness*. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness Press.
- GEWIRTZ, J., EDINBURGH, L., BARNES, A., AND McREE. (2020) Mental Health Outcomes Among Homeless, Runaway, and Stably Housed Youth. *Pediatrics*. Abril, 145 (4) e20192674; DOI: <https://doi.org/10.1542/peds.2019-2674>
- GLOVER, J. (2009) *Bouncing back: how can resilience be promoted in vulnerable children and young people?* Londres: Barnardo's.
- HANSON-EASEY, S., EVERY, D., TEHAN, B., RICHARDSON, J., KRACKOWIZER, A., (2016). *Climate change, housing and homelessness: Report on the homelessness and climate change forum*. Victoria: Red Cross. Recuperado de <https://www.nccarf.edu.au/sites/default/files/Forum%20report%20on%20homelessness%20and%20climate%20change%20final.pdf>
- HOMELESS LINK. (2018). *Young and Homeless 2015*. Londres: Homeless Link Charity. Recuperado de <https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/Young%20and%20Homeless%202018.pdf>
- NATIONAL ALIANCE TO END HOMELESSNESS (2020). *State of Homelessness: 2020 Edition*. Recuperado de <https://endhomelessness.org/homelessness-in-america/homelessness-statistics/state-of-homelessness-2020>



- OBSERVATORIO PARA LA CONFIANZA Y FUNDACIÓN INFANCIA (2019). *Niñas, niños y jóvenes en situación de calle. Análisis y recomendaciones para una política pública*. Recuperado de <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=176358&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>
- RACHEL I. SILLIMAN COHEN AND EMILY ADLIN, *Bosk Pediatrics*, July 2020, 146 (1) e20201306; DOI: <https://doi.org/10.1542/peds.2020-1306>
- ST. BASILS. (2015). *Developing Positive Pathways to Adulthood. Supporting Young people on their journey to economic Independence and success through housing advice, options and homelessness prevention*. Londres: St. Basils Charity. Recuperado de [http://www.stbasils.org.uk/files/2015-08-35/10\\_FINAL\\_pathwaysA4\\_booklet\\_98812.pdf](http://www.stbasils.org.uk/files/2015-08-35/10_FINAL_pathwaysA4_booklet_98812.pdf)
- VARMA, S., GILLESPIE, S., MCCracken, C., GREENBAUM, J. "Characteristics of child commercial sexual exploitation and sex trafficking victims presenting for medical care in the United States", *Child Abuse & Neglect*, Volumen 44, 2015, páginas 98-105, ISSN 0145-2134, <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.04.004>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0145213415001210>).

