

# PARTICIPACIÓN FAMILIAR, PODER INSTITUCIONAL Y CONFLICTO EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA: APORTACIONES PARA UNA PERSPECTIVA MEDIADORA

## FAMILY INVOLVEMENT, INSTITUTIONAL POWER AND CONFLICT IN THE CHILD PROTECTION SYSTEM: CONTRIBUTIONS TOWARDS A MEDIATING PERSPECTIVE

Sara Valentín Magdaleno

Trabajadora social y Doctoranda en la Universidad de Valladolid.

**Resumen:** La participación familiar constituye un principio fundamental de los sistemas de protección a la infancia. Este estudio analiza la participación familiar en el sistema español de protección a la infancia, atendiendo a las dinámicas de poder, conflicto y coordinación institucional que la condicionan. Se realizó una investigación cualitativa mediante grupos de discusión con profesionales y entrevistas semiestructuradas a familias vinculadas a procesos de desprotección infantil. Los hallazgos muestran que la participación está influida por factores estructurales, organizativos y relacionales que limitan las oportunidades de implicación efectiva de las familias en la toma de decisiones. Asimismo, la mediación se identifica como una posible vía para favorecer la comunicación, la gestión del conflicto.

**Palabras Clave:** participación familiar; protección infantil; colaboración; poder institucional; mediación.

**Abstract:** Family participation constitutes a fundamental principle of child protection systems. This study examines family participation in the Spanish child protection system, focusing on the power dynamics, conflicts, and institutional coordination processes that shape and constrain it. A qualitative study was conducted using focus groups with professionals and semi-structured interviews with families involved in child protection proceedings. The findings indicate that family participation is influenced by structural, organisational, and relational factors that limit families' opportunities for meaningful involvement in decision-making processes. Furthermore, mediation is identified as a potential mechanism for enhancing communication and supporting conflict management.

**Keywords:** family participation; child protection; collaboration; institutional power; mediation.

**Referencia normalizada:** Valentín, S. (2026). Participación familiar, poder institucional y conflicto en el sistema de protección a la infancia: aportaciones para una perspectiva mediadora. *Trabajo Social Hoy*, 106(1), 1-17. Doi: 10.12960/TSH.2026.0012

**Correspondencia:** Sara Valentín Magdaleno. Email: sarvalentin@hotmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN

A pesar del creciente reconocimiento de la participación familiar en las políticas y normativas de protección a la infancia, su incorporación efectiva en los procesos de valoración e intervención continúa siendo objeto de debate. Diversos estudios han puesto de manifiesto la existencia de una distancia significativa entre el principio de participación formalmente reconocido y las posibilidades reales de influencia de las familias en las decisiones que afectan a sus hijos e hijas (Arad-Davidzon y Benbenishty, 2008; Dumbrill, 2006; Healy y Darlington, 2009).

En este contexto, la participación familiar suele operacionalizarse mediante indicadores centrados en la disposición al cambio, la motivación y la colaboración de las familias, relegando a un segundo plano los condicionantes estructurales e institucionales que configuran las oportunidades reales de participación. Esta investigación parte de la premisa de que la participación familiar no puede comprenderse exclusivamente como una disposición individual de las familias ni reducirse a su grado de colaboración con la intervención profesional. Por el contrario, se entiende como un proceso relacional e institucional, configurado por las dinámicas de poder, las formas de gestión del conflicto y las condiciones organizativas que delimitan las posibilidades reales de implicación. En este marco, se explora el potencial de la mediación como estrategia orientada a favorecer formas más sustantivas de participación familiar en el sistema de protección a la infancia.

## 2. MARCO TEÓRICO

La configuración actual del sistema de protección a la infancia en España tiene su origen en la Constitución Española de 1978 y en la reforma introducida por la Ley 21/1987, que consolidó un modelo descentralizado de protección infantil basado en la responsabilidad compartida entre las comunidades autónomas y las corporaciones locales (De Paúl, 2009). Posteriormente, la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, y las reformas introducidas por las Leyes Orgánicas 8/2015 y 26/2015 reforzaron un enfoque orientado a la prevención, la parentalidad positiva y la participación de las familias en los procesos de intervención (Bajén García, 2017).

La participación de las familias en el sistema de protección infantil se desarrolla en contextos caracterizados por relaciones de poder y por la coexistencia de funciones de apoyo y control, que condicionan las posibilidades de colaboración y la construcción de relaciones de confianza entre familias y profesionales (Dumbrill, 2006). Estas tensiones condicionan las posibilidades reales de participación y adquieren especial relevancia en un contexto marcado por la creciente judicialización de las medidas de protección.

La literatura especializada utiliza términos como participación, colaboración o implicación para describir la relación de las familias con el sistema de protección, aunque distintos autores han advertido de las ambigüedades conceptuales derivadas de su uso indistinto (Arnstein, 1969). Esta distinción resulta relevante, ya que, mientras que el marco normativo promueve la participación, los procedimientos de intervención tienden a centrarse en la colaboración como indicador de adhesión y disposición al cambio. Desde esta perspectiva, la participación trasciende la mera presencia de las familias en los procedimientos y remite a su capacidad efectiva de influencia en las decisiones que les afectan (Rebellato y Giménez, 1997).

En este escenario, la mediación ha sido planteada como una estrategia con potencial para favorecer formas más colaborativas de gestión del conflicto, mejorar la comunicación entre los actores implicados y promover una participación más sustantiva de las familias en los procesos de protección infantil. (Barsky y Trocmé, 1998; Edwards, 2004, 2009; McCold, 2006)

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo de carácter sociocrítico, orientado a comprender las dinámicas relacionales e institucionales que configuran las oportunidades de participación familiar en el sistema de protección a la infancia.

#### **3.2. Participantes y procedimiento de muestreo**

Participaron en el estudio un total de doce personas: ocho profesionales del sistema de protección a la infancia y cuatro familias con experiencia directa en dicho sistema. Los profesionales desarrollaban su actividad en la Entidad Pública de Protección y en los Servicios Sociales Especializados de Apoyo a Familias de la misma comunidad autónoma. Las familias entrevistadas tenían hijos e hijas que se encontraban o habían estado sujetos a una medida de tutela administrativa.

La selección de las personas participantes se realizó mediante un muestreo intencional, priorizando perfiles con experiencia directa y conocimiento situado de los procesos de intervención en protección infantil. La configuración de la muestra respondió a criterios de relevancia y riqueza informativa, al incorporar perspectivas complementarias de profesionales y familias implicadas en dichos procesos. Con el fin de preservar la confidencialidad de las personas participantes, se omite la identificación de las instituciones concretas de procedencia.

#### **3.3. Técnicas de producción de información**

La producción de información se llevó a cabo mediante dos grupos de discusión con profesionales y cuatro entrevistas semiestructuradas dirigidas a las familias. Los instrumentos de recogida de información se elaboraron a partir de guiones temáticos centrados en la participación familiar, la coordinación institucional, la gestión del conflicto y los mecanismos utilizados para su resolución.

La combinación de diferentes fuentes de información y de distintas técnicas de producción de datos permitió desarrollar una estrategia de triangulación orientada a contrastar perspectivas y reforzar la consistencia interpretativa de los resultados.

#### **3.4. Análisis de la información**

El análisis se realizó desde un enfoque sociológico del discurso, entendiendo los datos como construcciones relacionales que expresan significados, posicionamientos y tensiones presentes en el sistema de protección a la infancia. El proceso analítico se desarrolló mediante una codificación temática de carácter inductivo-deductivo, apoyada por el software de análisis cualitativo ATLAS.ti. En una primera fase se efectuó una lectura reiterada de las transcripciones para identi-

ficar las categorías emergentes relacionadas con la participación familiar, la colaboración, el conflicto, las relaciones de poder y la coordinación institucional. Posteriormente, dichas categorías se agruparon en ejes analíticos más amplios, atendiendo tanto a las recurrencias discursivas como a las divergencias y tensiones entre los distintos actores participantes. Finalmente, se desarrolló un proceso interpretativo orientado a reconstruir las dinámicas relacionales e institucionales que configuran las oportunidades de participación familiar en el sistema de protección a la infancia.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Tensiones entre participación y colaboración en la intervención familiar

Los discursos profesionales sitúan la colaboración familiar como un elemento central en los procesos de valoración e intervención, estrechamente vinculada a la capacidad parental.

«Yo creo que hay una cosa que es fundamental que es la capacidad de los padres» (GD Equipo Especializado).

No obstante, algunos profesionales cuestionan la identificación automática entre colaboración, cumplimiento de objetivos y adhesión a las orientaciones profesionales

«Es que lo confunden con la colaboración, va todos los días a las citas, pero luego no consigue los objetivos» (GD Entidad Pública).

Asimismo, emerge una distinción entre las familias que rechazan participar en la intervención y aquellas que, pese a mostrar disposición, encuentran dificultades para alcanzar los objetivos planteados.

«Hay gente que lo hace hasta donde puede y el equipo valora que no colaboran» (GD Entidad Pública).

Asimismo, emergen posiciones críticas que cuestionan la falta de consenso conceptual en torno a la colaboración. Algunos profesionales destacan el carácter subjetivo de esta categoría y la variabilidad de su interpretación entre profesionales e instituciones.

«La colaboración es muy subjetiva... depende quién te atienda» (GD Entidad Pública).

Paralelamente, los discursos evidencian que la colaboración también se encuentra vinculada a dinámicas de supervisión y control institucional. Los profesionales de la Entidad Pública reconocen asumir, en determinadas ocasiones, funciones asociadas a la vigilancia del cumplimiento de los acuerdos establecidos con las familias.

«Te hacen adoptar el papel ahí un poquito de policía» (GD Entidad Pública).

Los discursos ponen de manifiesto la diferenciación de funciones existente entre los distintos niveles del sistema de protección. Mientras los equipos especializados desarrollan principalmente tareas de apoyo e intervención con las familias, la Entidad Pública asume la responsabilidad de adoptar las decisiones administrativas vinculadas a las medidas de protección.

«Nosotros somos un recurso de apoyo, otros toman las decisiones» (GD Equipo Especializado).

Los discursos profesionales presentan la participación como un valor ético que orienta la práctica de intervención más allá de las exigencias procedimentales o administrativas. En este sentido, la participación aparece integrada en la identidad profesional y en la forma de entender la relación con las familias.

«La participación la tenemos grabada a fuego» (GD Entidad Pública).

En conjunto, los datos obtenidos muestran que la colaboración se configura simultáneamente como un principio de participación, un criterio de valoración profesional y un mecanismo de regulación institucional, generando tensiones entre las lógicas de apoyo, acompañamiento y control que caracterizan al sistema de protección infantil.

#### **4.2. Condicionantes estructurales y límites de la participación familiar**

Los participantes señalan que la participación familiar se ve condicionada por factores organizativos y profesionales, destacando la importancia que las familias comprendan desde el inicio los motivos y objetivos de la intervención.

«Y luego hay familias que llegan a Ceas, se citan con la trabajadora social y ni siquiera saben por qué están ahí. Y ahí, o sea, ahí se inicia la falta de involucrarse, yo creo, de profesionales que saben por qué han hecho un informe de riesgo, porque lo han hecho, pero que no se atreven a confrontar con la familia directamente, muchos de ellos» (GD Equipo Especializado).

Paralelamente, algunos participantes cuestionan las interpretaciones exclusivamente individualizantes de la no colaboración y señalan la influencia de factores económicos y sociales en las posibilidades reales de cambio de las familias.

«Cuando las necesidades básicas no están cubiertas, difícilmente podemos pedir que se centren en otros objetivos» (GD Equipo Especializado).

«Hay otro escollo y es que se culpabiliza entre comillas a unos padres cuando realmente la sociedad no permite cubrir eso, con lo cual ya empezamos a entrar en contradicción y luego la verdad es que el sistema no permite, una trabajadora social no puede estar gestionando una ayuda económica dos años» (GD Equipo Especializado).

Los profesionales reconocen que muchas de las familias atendidas se encuentran inmersas en contextos de precariedad económica, exclusión social y vulnerabilidad acumulada. Estas circunstancias condicionan las posibilidades efectivas de las familias para responder a las demandas planteadas por la intervención.

### 4.3. Poder institucional, conflicto y dinámicas coercitivas

Los discursos recogidos reflejan que las relaciones entre familias e instituciones se desarrollan en un contexto marcado por importantes asimetrías de poder. Estas desigualdades se hacen especialmente visibles en las situaciones de mayor gravedad, cuando intervienen medidas de protección de carácter coercitivo.

«A mí me viene alguien a mi casa, que viene por la ley y la resolución de no sé qué y tal, y que estamos aquí, o que viene con la Guardia civil y tal, y que me vea esa llave y yo me acojonaría, ¿cómo puedo luchar contra esta mole? O sea, quiere decir, eso es tremendo y eso es apabullante. ¿Entonces, claro, cómo consigues esa colaboración, ese cambio de consciencia, esa toma de consciencia con un poder inmenso como es el del Estado?» (GD Entidad Pública).

Los participantes señalan que actuaciones como la ejecución forzosa de medidas de protección o la separación del menor de su entorno familiar generan un fuerte impacto emocional y dificultan la construcción de relaciones colaborativas.

La judicialización aparece como otro elemento relevante dentro de estas dinámicas. Los profesionales señalan un incremento progresivo de los procedimientos de oposición judicial a las medidas de protección, interpretando este fenómeno como una mayor apropiación por parte de las familias de los mecanismos legales disponibles para cuestionar las decisiones administrativas.

«Pero es verdad que cada vez van más los padres a... porque esto es una cosa que se ha extendido, el derecho a oponerte a unas medidas y cada vez hay más, porque es algo que se ha aprendido, oponerse a las medidas» (GD Equipo Especializado).

Al mismo tiempo, algunos profesionales identifican dificultades de comunicación y comprensión mutua entre el sistema judicial y los servicios de protección, lo que introduce nuevas tensiones en los procesos de toma de decisiones en el ámbito de la protección a la infancia.

«Quizá el trabajo está precisamente en hablar con los juzgados, en explicarles cómo funciona el trabajo de protección» (GD Equipo Especializado).

Desde la perspectiva familiar, la judicialización adquiere significados ambivalentes; mientras algunas familias la perciben como una oportunidad para ser escuchadas y obtener reconocimiento frente a decisiones consideradas injustas, otras experimentan frustración cuando las resoluciones judiciales no responden a sus expectativas.

A través de las experiencias de las familias, la judicialización aparece frecuentemente asociada a la búsqueda de escucha, reconocimiento y protección frente a actuaciones institucionales percibidas como injustas o dañinas de la Administración.

«De ellos te lo juro que no quiero nada. Si me lo pone el juez por obligación lo tengo que hacer, obviamente. Pero yo no quiero ni ayuda ni dinero ni nada. Me han dejado muy traumatizada, demasiado, me han hecho mucho daño» (Entrevista Familia 1).

En contraposición, el sistema judicial aparece en algunos discursos familiares como un espacio de mayor neutralidad y posibilidad de escucha.

«Cuando el juez ha dicho eso es porque me ha escuchado... él mira la parte de uno y la parte del otro a ver quién tiene razón» (Entrevista Familia 2).

La figura judicial se construye aquí como una instancia con mayor imparcialidad y capacidad de valorar diferentes versiones del conflicto. Frente a la percepción de desigualdad en la relación con la Administración, el ámbito judicial aparece asociado a mayores garantías y posibilidades de reconocimiento.

Por otro lado, las familias también experimentan frustración cuando las decisiones judiciales no responden a sus expectativas de protección o reparación.

«La jueza lo ha rechazado dos veces, lo ha rechazado ya las medidas cautelares» (Entrevista Familia 2).

En referencia a este relato, se pone de manifiesto que la judicialización no elimina necesariamente el sufrimiento o el conflicto, sino que puede generar nuevas experiencias de frustración, espera e incertidumbre.

En conclusión, los datos analizados muestran que el conflicto constituye un elemento inherente al sistema de protección infantil y que las dinámicas coercitivas y judiciales influyen significativamente en las posibilidades de participación y colaboración de las familias.

#### **4.4. Resistencias familiares y experiencias de deslegitimación**

Los relatos de las familias muestran que la colaboración no depende únicamente del cumplimiento de objetivos institucionales, sino también de la calidad de las relaciones establecidas con los profesionales. El reconocimiento, la confianza y la percepción de justicia emergen como elementos fundamentales para sostener la implicación de las familias en los procesos de intervención.

Diversas experiencias familiares reflejan sentimientos de incompreensión y cuestionamiento permanente, asociados a intervenciones percibidas como excesivamente centradas en los déficits y carentes de reconocimiento hacia los esfuerzos realizados.

«No veía nada positivo de lo que hacía» (Entrevista Familia 1).

Los discursos profesionales reconocen igualmente la complejidad de estas relaciones y señalan la dificultad de construir vínculos de confianza en un contexto donde coexisten funciones de ayuda, supervisión y control.

«Tenemos que movernos entre el apoyo, la educación y el control»  
(GD Equipo Especializado).

Desde la perspectiva familiar, la intervención institucional es frecuentemente percibida como una relación profundamente asimétrica, donde las posibilidades de cuestionar valoraciones o decisiones profesionales resultan limitadas.

«Con la institución ningún padre tiene razón» (Entrevista Familia 1).

«Sin embargo, dado su experiencia y profesionalismo, mientras que nosotros no teníamos el mismo nivel de conocimiento o autoridad, era difícil cuestionar su enfoque» (Entrevista Familia 4).

Estas experiencias favorecen la aparición de dinámicas de resistencia, distanciamiento y rechazo hacia el sistema de protección. Asimismo, los relatos muestran el elevado impacto emocional que determinadas intervenciones pueden generar cuando son vividas desde la confrontación, la falta de reconocimiento y la percepción de injusticia institucional.

«Dos años y medio tortuosos, horribles, con el sistema horrible. El sistema no funciona, no funciona. No funciona para reunificar, sirve para tocarte las narices» (Entrevista Familia 1).

#### **4.5. Desgaste profesional y límites del sistema de protección**

Junto a las dificultades experimentadas por las familias, los discursos profesionales ponen de manifiesto importantes tensiones asociadas al funcionamiento del propio sistema de protección. Los participantes describen un contexto de intervención caracterizado por elevadas exigencias, recursos limitados y una creciente complejidad de las situaciones atendidas.

«Nosotros somos un muro de contención de esta parcela de la sociedad que no funciona» (GD Equipo Especializado).

Los discursos reflejan diferentes posicionamientos sobre la función del sistema de protección y los límites de la intervención. Los profesionales de los Equipos Especializados describen su trabajo como una respuesta a situaciones de exclusión y vulnerabilidad social que exceden el ámbito específico de la protección infantil.

Por su parte, los profesionales de la Entidad Pública enfatizan la necesidad de que las medidas de separación constituyan un recurso excepcional y de carácter subsidiario.

«Lo se tiende a decir ahora es hacer una intervención lo más mínima posible, que los casos que finalmente sean de que sean los menos que siempre se tiene de trabajar una cosa de maltrato físico evidente, una cosa así, una que se intente siempre que la Entidad Pública termine siendo la última trinchera porque el propio la propia separación no deja ser un maltrato» (GD Entidad Pública).

Asimismo, algunos participantes expresan discrepancias respecto a determinadas decisiones adoptadas en los procesos de protección, especialmente en situaciones caracterizadas por la cronificación de las dificultades familiares y la repetición intergeneracional del maltrato.

«La Entidad Pública hace gala de su poder, pero cuando se han intentado dos Programas de intervención Familiar, un programa de no sé qué tal si decimos un desamparo, vamos a ver qué más se necesita cuando hay sagas, claro, entonces es desgastar también a los profesionales» (GD Equipo Especializado). Esta posición contrasta con la expresada por algunos profesionales de la Entidad Pública, quienes defienden la necesidad de mantener las intervenciones con las familias incluso en situaciones de especial complejidad y prolongación temporal.

«Pero no sé, a mí me parece que a veces con situaciones tan traumáticas [...] que nunca es tarde. Sobre todo, si los chavales están en centros y toda su vida, da igual las veces que se trabaje con esa familia biológica, nunca es suficiente. O sea, que dices, ya hemos trabajado dos años y ya caso perdido» (GD Entidad Pública).

Los participantes también expresan sentimientos de desgaste profesional asociados a las condiciones de intervención y a la percepción de una falta de reconocimiento de las dificultades que afrontan en su práctica cotidiana.

«Yo creo que las decimos abiertamente (las dificultades que los profesionales tienen) y la respuesta de esto que decimos no es honesta. No es una respuesta honesta del problema que hay, sino que la causa sois vosotros. O sea, que también te hace sentir fatal. Yo ahora mismo lo que creo es que los profesionales que nos dedicamos a esto de verdad tenemos un desgaste grande» (GD Equipo Especializado).

A pesar de estas dificultades, los participantes manifiestan un fuerte compromiso con su labor profesional y destacan la importancia de seguir desarrollando intervenciones orientadas a la protección y el bienestar de la infancia.

«Una vocación importante también, porque aguantar tanto... nos gusta nuestro trabajo, a mí por lo menos me gusta, y a pesar de las dificultades, de las trabas... porque luego tenemos los jefes o jefas, que tampoco te creas que siempre apoyan de la manera que tienen que apoyar» (GD Equipo Especializado).

Los testimonios recogidos permiten apreciar que las limitaciones del sistema afectan tanto a las familias como a los propios profesionales, configurando un escenario de intervención conformado por tensiones estructurales, demandas crecientes y recursos insuficientes.

## 5. DISCUSIÓN

### 5.1. Participación y colaboración: una tensión conceptual e institucional

Uno de los principales hallazgos de esta investigación es la tensión existente entre el reconocimiento normativo de la participación familiar y su traducción práctica en los procesos de intervención. Mientras que la normativa sitúa la participación como un derecho y un principio orientador del sistema de protección, la práctica institucional tiende a operacionalizarla y evaluarla a través de la categoría de colaboración. De este modo, la participación deja de entenderse exclusivamente como capacidad de influencia en la toma de decisiones y pasa a valorarse principalmente mediante indicadores relacionados con la adhesión a la intervención, la aceptación de las propuestas profesionales y la disposición al cambio.

Esta tensión también se refleja en la práctica profesional. Muchos profesionales se identifican con concepciones de la participación vinculadas a la autonomía, la capacidad de decisión y el protagonismo de las personas, principios que constituyen una referencia ética común en disciplinas como el Trabajo Social, la Psicología y la Educación Social. Tal y como señala Giménez-Bertomeu (2021), los marcos deontológicos de estas profesiones coinciden en reconocer a las personas como sujetos activos con derecho a intervenir en los procesos que afectan a sus vidas, promoviendo valores como la autodeterminación, la dignidad, el empoderamiento y la corresponsabilidad.

No obstante, los hallazgos sugieren que la necesidad de valorar la colaboración familiar dentro de un sistema que combina funciones de ayuda y control genera importantes tensiones para los profesionales. En este contexto, la colaboración puede entrar en conflicto con los ideales participativos que orientan la práctica profesional, especialmente cuando la intervención exige simultáneamente promover la autonomía de las familias y evaluar su adecuación a las exigencias institucionales de control. Esta contradicción contribuye a explicar algunas de las dificultades identificadas en la construcción de relaciones colaborativas entre familias e instituciones

Los resultados de este estudio permiten cuestionar la conceptualización de la participación como un atributo exclusivamente individual, evidenciando su carácter estructural y relacional. Este hallazgo cuestiona, a su vez, las orientaciones para evaluar la colaboración familiar presentes en las guías y protocolos de actuación ante situaciones de desprotección. La colaboración suele valorarse a partir de criterios centrados principalmente en características individuales y familiares, estableciendo categorías dicotómicas basadas en si la familia colabora o no colabora. No obstante, estos instrumentos ofrecen escasas orientaciones sobre cómo promover o facilitar dicha colaboración durante los procesos de valoración e intervención.

Tanto las narrativas de las familias como las de los profesionales muestran que la colaboración no depende únicamente de la voluntad de las personas implicadas, sino de múltiples condicionantes. En este sentido, factores como las dinámicas de coordinación entre servicios, la disponibilidad de recursos, las formas de comunicación profesional o las situaciones de vulnerabilidad social influyen de manera significativa en las posibilidades reales de participación de las familias. Estas evidencias coinciden con los planteamientos de Dumbrill (2006), que señalan que la participación en protección infantil se desarrolla en contextos caracterizados por relaciones de poder, asimetrías institucionales y dinámicas de control. Desde esta perspectiva, la participación no puede entenderse únicamente como una responsabilidad individual de las familias, sino como el resultado de procesos relacionales e institucionales que condicionan las oportunidades reales de implicación en la intervención.

## **5.2. Límites estructurales, coordinación institucional y desgaste profesional**

Los relatos de las personas participantes reflejan la desaparición de estructuras que favorecen una coordinación eficaz y una respuesta articulada entre las distintas instituciones implicadas. Muchos de los espacios de trabajo en red se han debilitado o dependen, en gran medida, del esfuerzo individual de los profesionales para mantenerse activos. Esta situación dificulta tanto la detección y notificación de las situaciones de desprotección como el desarrollo de respuestas coordinadas y coherentes entre los diferentes recursos del sistema.

A ello se suman las limitaciones derivadas del contexto social actual. La falta de acceso a la vivienda, la precariedad económica, la inestabilidad laboral o el incremento del coste de la vida sitúan a muchas familias en una posición de vulnerabilidad que trasciende su voluntad de implicarse y satisfacer adecuadamente las necesidades de sus hijos e hijas. Desde esta perspectiva, las dificultades observadas no pueden interpretarse exclusivamente como una falta de colaboración, sino también como el resultado de condicionantes estructurales que restringen las posibilidades reales de cambio.

Por otro lado, los relatos muestran a unos profesionales desbordados por las manifestaciones más estructurales de la exclusión y la vulnerabilidad social. Del mismo modo, los profesionales de la Entidad Pública deben desarrollar sus funciones siendo plenamente conscientes de estas limitaciones, lo que genera importantes tensiones y contradicciones en su ejercicio profesional, pero que al final es una cuestión que les confronta con los profesionales de los Servicios Sociales Especializados. Lo cual contrasta con diversos estudios que han señalado que estos profesionales trabajan frecuentemente bajo condiciones de elevada carga asistencial, urgencia en la toma de decisiones y riesgo significativo de burnout, factores que pueden limitar la calidad de la intervención y la capacidad para desarrollar procesos participativos sostenidos en el tiempo (Casas y Montserrat, 2002).

La reforma del sistema de protección a la infancia en el año 2015, consolidó un modelo de intervención basado en la cooperación entre instituciones con el objetivo de evitar, siempre que fuera posible, la separación del menor de su entorno familiar. Sin embargo, la información recabada señala importantes ambivalencias entre los distintos actores implicados. Los profesionales desarrollan su intervención con las familias a partir de modelos basados en la alianza terapéutica, tratando de construir relaciones de confianza, colaboración y apoyo al cambio. Al mismo tiempo, esta lógica relacional convive con un sistema que mantiene funciones de supervisión, evaluación y control, e incluso la capacidad de adoptar medidas coercitivas cuando la protección del menor así lo requiere. En la práctica, resulta difícil separar ambas dimensiones, ya que ayuda y control forman parte de un mismo proceso de intervención.

Con el fin de gestionar esta tensión, el sistema ha tratado de distribuir dichas funciones entre distintas instituciones e incluso entre diferentes profesionales de un mismo equipo (Escudero, 2020). Pese a ello, los hallazgos sugieren que, dada la forma en que está estructurado el sistema de protección, ambas funciones son difícilmente separables. Lejos de resolver la tensión, esta división parece contribuir a la generación de contradicciones, situaciones de atrapamiento y procesos de desgaste que afectan tanto a los profesionales como a las familias.

Asimismo, la estructura institucional sobre la que se articula el sistema de protección a la infancia se ha mantenido prácticamente inalterada durante más de tres décadas. A pesar de los cambios normativos introducidos y de la creciente complejidad de las situaciones atendidas, la distribución de funciones y responsabilidades entre la Entidad Pública de Protección y los Servicios Sociales Especializados apenas ha experimentado modificaciones sustanciales ni ha sido objeto de procesos sistemáticos de evaluación sobre su funcionamiento y eficacia. En este sentido, De Paúl *et al.* (2015) sostienen que la ausencia de una verdadera cultura de la evaluación en el ámbito de los servicios de protección infantil en España, lo que dificulta conocer el impacto real de los modelos de intervención y de las estructuras organizativas existentes. La persistencia de estas estructuras organizativas puede ayudar a explicar algunas de las tensiones identifica-

das en el estudio, especialmente aquellas relacionadas con la comunicación interinstitucional, la delimitación de responsabilidades y la construcción de relaciones colaborativas con las familias.

### 5.3. Conflicto y judicialización en protección infantil

En este sentido, Montañés, Zelaya y Ramos (2023) sostienen que el conflicto no constituye una realidad natural ni inevitable, sino un fenómeno contingente vinculado a la forma en que se atienden las necesidades. Retomando la teoría de las necesidades humanas de Max-Neef (1986), los autores señalan que el conflicto emerge cuando las respuestas institucionales se articulan mediante satisfactores violadores o destructores y, aunque de forma menos evidente, también cuando se recurre a satisfactores que no son sinérgicos. Como afirman:

«En un conflicto, cuando el modo de atender las necesidades se realiza mediante satisfactores violadores o destructores, se genera malestar y, por ello, es previsible que el conflicto tenga lugar; también, aunque resulte más difícil de revertir, cuando se recurre a satisfactores que no son sinérgicos» (Montañés, Zelaya y Ramos, 2023, p. 132).

Desde esta perspectiva, los hallazgos sugieren que algunas de las tensiones identificadas entre instituciones, profesionales y familias podrían estar relacionadas con la utilización de respuestas que no siempre favorecen la satisfacción simultánea de las necesidades de protección, participación y reconocimiento. Ello invita a reflexionar sobre la adecuación de los recursos y estrategias empleadas, así como sobre su capacidad para generar dinámicas verdaderamente colaborativas y transformadoras.

Cabe señalar otro conflicto que afecta tanto a las instituciones como a las familias: la creciente judicialización de las medidas adoptadas por el sistema de protección a la infancia. La oposición de los progenitores a dichas medidas constituye una garantía procesal reconocida legalmente. Si bien esta garantía resulta esencial para la tutela de los derechos de las familias, desde la perspectiva de la intervención la judicialización plantea nuevas dificultades, ya que prolonga los tiempos de actuación, situándolas en una posición de espera hasta la resolución del litigio, lo que puede reducir significativamente su implicación.

### 5.4. Potencial de la mediación como estrategia transformadora

Las dificultades de comunicación, las asimetrías de poder, los conflictos interinstitucionales y la creciente judicialización identificadas en esta investigación sugieren la necesidad de incorporar mecanismos capaces de favorecer formas más constructivas de gestión del conflicto. En este sentido, diversos autores han señalado que la mediación constituye una alternativa a los modelos tradicionales de resolución de controversias basados en la confrontación y en la lógica ganador-perdedor, favoreciendo procesos más cooperativos orientados a la construcción de acuerdos (Romero Navarro, 2002).

En primer lugar, la mediación puede contribuir a un mayor equilibrio en las relaciones de poder, ofreciendo a las familias espacios donde expresar sus experiencias, necesidades y preocupaciones en condiciones de mayor igualdad. Los discursos analizados muestran que muchas familias experimentan sentimientos de incomprensión, deslegitimación e impotencia ante decisiones que perciben como ajenas a su capacidad de influencia. Desde la perspectiva transformativa,

Bush y Folger (1994) sostienen que la mediación no persigue únicamente la resolución del conflicto, sino también el fortalecimiento de la capacidad de las personas para tomar decisiones y el reconocimiento mutuo entre las partes. Esta dimensión resulta especialmente relevante en contextos de protección infantil, caracterizados por importantes asimetrías de poder entre familias e instituciones.

En segundo lugar, la mediación puede favorecer la mejora de la comunicación entre los distintos actores implicados. Los testimonios ponen de manifiesto dificultades comunicativas tanto entre instituciones como entre profesionales y familias. Desde esta perspectiva, la mediación puede actuar como un espacio de diálogo y entendimiento mutuo, facilitando la expresión de expectativas, preocupaciones y objetivos compartidos, al tiempo que reduce dinámicas de confrontación que dificultan la intervención. En esta línea, Suares (1996) concibe la mediación como un proceso de intervención sobre la comunicación capaz de transformar interacciones conflictivas en espacios de comprensión y construcción conjunta de soluciones. El conflicto deja así de entenderse exclusivamente como un problema que debe resolverse para convertirse en una oportunidad de reorganización de las relaciones entre las partes.

Finalmente, la mediación puede contribuir a promover formas más sustantivas de participación familiar. Frente a modelos centrados en la adhesión a decisiones previamente definidas, la mediación permite incorporar a las familias en los procesos de deliberación y construcción de acuerdos, fortaleciendo su capacidad de incidencia y favoreciendo una mayor corresponsabilidad en los procesos de cambio. Esta cuestión adquiere especial relevancia si se considera que, como plantea Arnstein (1969), la participación puede adoptar distintos niveles, desde formas simbólicas hasta modalidades que permiten una influencia efectiva en la toma de decisiones. Del mismo modo, Lundy (2007) señala que la participación significativa requiere no solo la posibilidad de expresar opiniones, sino también la existencia de espacios, mecanismos de escucha e influencia real sobre las decisiones adoptadas. Desde esta perspectiva, la mediación puede constituir una herramienta capaz de aproximar la práctica profesional a formas más efectivas de participación.

Las experiencias desarrolladas en Estados Unidos, Canadá y Reino Unido respaldan estas potencialidades. Diversos estudios muestran que la mediación en protección infantil favorece la participación de las familias, mejora la comunicación entre los actores implicados, facilita la construcción de acuerdos y reduce las dinámicas de confrontación asociadas a los procedimientos tradicionales (Barsky y Trocmé, 1998; Giovannucci y Largent, 2009). En esta línea, las experiencias internacionales muestran que la implantación de programas de mediación en protección infantil suele ir acompañada de procesos de formación compartida dirigidos a los distintos agentes implicados, con el objetivo de construir marcos comunes de actuación y favorecer modelos de intervención menos adversariales (Mayer, 2009; Olson, 2009; Retter *et al.*, 2020).

Los hallazgos obtenidos no permiten considerar la mediación como una solución universal a las tensiones identificadas en el sistema de protección a la infancia. Sin embargo, sí sugieren que sus principios fundamentales, participación, reconocimiento mutuo, diálogo y construcción compartida de acuerdos, ofrecen un marco de referencia prometedor para repensar las relaciones entre familias e instituciones y avanzar hacia formas de intervención más participativas, colaborativas y sensibles a la complejidad del conflicto.

No obstante, la posible incorporación de estas experiencias al contexto español presenta importantes limitaciones. Aunque la Ley Orgánica 1/2025, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, refuerza el papel de los medios adecuados de solución de controversias, la mediación tiene una presencia limitada en el ámbito de la protección a la infancia, ya que la aplicación en contextos donde concurren derechos e intereses indisponibles continúa siendo objeto de debate. Entre las excepciones se encuentra el procedimiento de búsqueda de orígenes en los procesos de adopción, en el que puede utilizarse para facilitar el contacto entre las personas adoptadas y sus familias biológicas. Asimismo, en el ámbito de la justicia juvenil se contempla la mediación como mecanismo orientado a la reparación del daño. (Valentín Magdaleno, 2018).

Por todo ello, la mediación puede considerarse, por el momento, una línea de reflexión y desarrollo futuro más que como una herramienta de aplicación inmediata. A pesar de estas limitaciones, sus principios fundamentales como la participación, diálogo, reconocimiento mutuo y construcción de acuerdo pueden aportar elementos de interés para abordar las tensiones identificadas en el sistema de protección a la infancia.

## 6. CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación ponen de manifiesto la complejidad de la implicación familiar en el sistema de protección a la infancia y las tensiones que condicionan su desarrollo efectivo. El principal hallazgo muestra la existencia de una distancia entre el reconocimiento normativo de la participación familiar y su traducción práctica en los procesos de intervención. Mientras que la normativa sitúa la participación como un derecho y un principio orientador del sistema, la práctica institucional tiende a interpretar y valorar la participación familiar principalmente a través de indicadores de colaboración en los que prima una visión individual y familiar y dicotómica de si colabora o no colabora.

El análisis de los discursos permite observar el peso de los factores estructurales e institucionales en la configuración de la colaboración familiar. Las dificultades económicas, residenciales y sociales, junto con las limitaciones de coordinación entre servicios y la falta de espacios estables de trabajo conjunto, condicionan significativamente las posibilidades de participación de las familias. Estos hallazgos cuestionan las interpretaciones centradas exclusivamente en la voluntad o disposición individual de los progenitores.

La investigación también pone de relieve las tensiones derivadas de la coexistencia de funciones de ayuda y control dentro del sistema de protección. Aunque la organización institucional ha tratado de distribuir estas funciones entre distintos niveles de intervención, las evidencias sugieren que ambas dimensiones permanecen estrechamente vinculadas, generando contradicciones, desgaste profesional y dificultades en la construcción de relaciones de confianza con las familias.

En este contexto, la mediación emerge como una herramienta con potencial para abordar algunas de las dificultades identificadas. Su capacidad para favorecer la comunicación, reducir la confrontación, promover formas más sustantivas de participación y fortalecer la coordinación entre actores institucionales permite considerarla una estrategia prometedora para mejorar las dinámicas relacionales en el sistema de protección a la infancia.

Por último, las evidencias obtenidas deben interpretarse en el marco de un estudio cualitativo orientado a comprender en profundidad las experiencias y significados atribuidos por los participantes. Más que ofrecer resultados generalizables al conjunto del sistema de protección a la infancia, la investigación aporta claves interpretativas sobre dinámicas de participación, colaboración y conflicto que pueden resultar relevantes para la comprensión de procesos similares en otros contextos.

De cara a futuras investigaciones, resulta necesario profundizar en el análisis de las prácticas de colaboración familiar desde una perspectiva comparada entre distintos territorios y configuraciones institucionales del contexto español. La mediación se concibe en este trabajo como una posible estrategia de mejora desde una perspectiva exploratoria y teórica. El estudio no evalúa experiencias concretas de mediación en protección infantil, por lo que resulta necesario desarrollar investigaciones que analicen empíricamente su viabilidad, las condiciones de su implementación y su impacto sobre la participación familiar, la gestión de conflictos y la coordinación institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arad-Davidzon, B., y Benbenishty, R. (2008). The role of workers' attitudes and parent and child wishes in child protection workers' assessments and recommendations regarding removal and reunification. *Children and Youth Services Review*, 30(1), 107-121. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2007.07.003>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bajén García, M. J. (2017). La situación de riesgo y desamparo en Aragón: Una visión desde la Administración. En M. V. Mayor del Hoyo (ed.), *El nuevo régimen jurídico del menor: La reforma legislativa de 2015* (pp. 185-206). Thomson Reuters Aranzadi.
- Barsky, A., y Trocmé, N. (1998). The essential aspects of mediation in child protection cases. *Children and Youth Services Review*, 20(7), 629-656. [https://doi.org/10.1016/S0190-7409\(98\)00029-2](https://doi.org/10.1016/S0190-7409(98)00029-2)
- Bush, R. A. B., y Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. Jossey-Bass.
- Casas, F., y Montserrat, C. (2002). Calidad de vida y bienestar infantil en contextos de protección. *Intervención Psicosocial*, 11(1), 23-38.
- Constitución Española (1978). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, pp. 29313 a 29424.
- De Paúl, J., Arruabarrena, I., y Indias, S. (2015). Implantación piloto de dos programas basados en la evidencia (SafeCare e Incredible Years) en los Servicios de Protección Infantil de Gipuzkoa (España). *Psychosocial Intervention*, 24(2), 105-120. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.07.001>

- De Paúl, J. (2009). La intervención psicosocial en protección infantil en España: Evolución y perspectivas. *Papeles del Psicólogo*, 30(1), 4-12.
- Edwards, L. P. (2004). Mediation in child protection cases. *Journal of the Center for Families, Children, and the Courts*, 5, 57-69.
- (2009). Child protection mediation: A 25-year perspective. *Family Court Review*, 47(1), 69-80.
- Escudero, V. (2020). *Guía práctica para la intervención familiar* (2.ª ed. ampliada). Junta de Castilla y León, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, Gerencia de Servicios Sociales.
- Giménez-Bertomeu, V. M. (2021). La participación de las personas en los códigos deontológicos del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(2), 347-360. <https://doi.org/10.5209/cuts.71474>
- Giovannucci, M., y Largent, K. (2009). A guide to effective child protection mediation: Lessons from 25 years of practice. *Family Court Review*, 47(1), 38-52. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.00238.x>
- Healy, K., y Darlington, Y. (2009). Service user participation in diverse child protection contexts: Principles for practice. *Child & Family Social Work*, 14(4), 420-430. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2009.00613>
- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción. (1987). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 275, de 17 de noviembre de 1987, pp. 34158 a 34162.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. (1996). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 15, de 17 de enero de 1996, pp. 1225 a 1238.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 175, de 23 de julio de 2015, pp. 61871 a 61889.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. (2015). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 180, de 29 de julio de 2015, pp. 64544-64613.
- Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. (2025). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 3, de 3 de enero de 2025, pp. 796-1067.
- Lundy, L. (2007). Voice is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British Educational Research Journal*, 33(6), 927-942. <https://doi.org/10.1080/01411920701657033>

- Mayer, B. (2009). Reflections on the state of consensus-based decision making in child welfare. *Family Court Review*, 47(1), 10-20. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.00236.x>
- Max-Neef, M. A., Elizalde, A., y Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro*. CEPAAUR.
- McCold, P. (2006). The recent history of restorative justice: Mediation, circles and conferencing. En D. Sullivan y L. Tifft (Eds.), *Handbook of restorative justice: A global perspective* (pp. 23-51). Routledge.
- Montañés, M., Zelaya, I., y Ramos-Muslera, E. A. (2023). Metodologías conversacionales participativas al servicio de la transformación de conflictos. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto*, 4(8), 125-140. <https://doi.org/10.5377/rlpc.v4i8.16391>
- Olson, K. B. (2009). Family group conferencing and child protection mediation: Essential tools for prioritizing family engagement in child welfare cases. *Family Court Review*, 47(1), 53-68. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.00239.x>
- Retter, E., Wallace, C., y Masson, J. (2020). The impact of child protection mediation in public law proceedings on outcomes for children and families: A rapid evidence review. Nuffield Family Justice Observatory. <https://nuffieldfjo.org.uk/resource/child-protection-mediation-public-law-outcomes>
- Romero Navarro, F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* (40), 31-54.
- Suares, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós.
- Valentín Magdaleno, S. (2018). *Mediación en sistema de protección de la infancia. Procedimiento de mediación familiar entre padres separados o divorciados cuyos hijos, tutelados por la administración autonómica, están adscritos a un programa de separación provisional-reunificación* [Trabajo de fin de máster]. UVaDOC. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/30979>