



**FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

TÍTULO

**EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR. SU IMPORTANCIA EN LOS PUNTOS DE
ENCUENTRO**

**TRABAJO FIN DE GRADO
MAESTRO/MAESTRA EN EDUCACIÓN**

AUTOR/A: REBECA BALBÁS DE CASTRO

**TUTOR/A: MARÍA TEJEDOR
MARDOMINGO**

Palencia. 26 DE JUNIO DE 2014



TÍTULO: “El proceso de Mediación Familiar. Su importancia en los Puntos de Encuentro Familiares”.

AUTOR: Rebeca Balbás de Castro

TUTOR ACADÉMICO: María Tejedor Mardomingo

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado que se presenta, tiene como objetivo justificar qué son los Puntos de Encuentro y qué es la Mediación Familiar, su respectiva importancia para las familias en la actualidad y por qué deben ir unidos en los procesos de separación familiar con menores implicados.

Para lograrlo, se ha llevado a cabo una investigación de carácter documental basada en la revisión y estudio de los diferentes documentos, artículos y libros relacionados con la temática, teniendo así una base más firme para poder plasmar los conceptos clave de ambos recursos y los diferentes ámbitos que los forman (legislación, formación, estructura, etc.) y para poder posteriormente hacer la justificación de la que se venía hablando en el párrafo anterior.

Se concluirá con una serie de reflexiones finales y con la plasmación de los posibles cambios a realizar en el recurso del PEF para poder explotarle con mayor eficacia y para poder introducir la mediación en él.

ABSTRACT

This Final Project Work that is presented, it has as objective justifying what are Family Meeting Points and the Family Mediation, their respective importance for families nowadays and why they should go hand in family separation processes with involving children.

To get it, has conducted an investigation of documentary based on the review and study of the various documents, articles and books related to the topic, it having so a base secure to capture the key concepts of both means and the different field that form them (legislation,

formation, structure, etc.) and then to make the justification that it talked to in the previous paragraph.

It will conclude with some final thoughts and the materialization of the possible changes to be made in the application of PEF to exploit with more effectively and to introduce mediation in it.

PALABRAS CLAVE: Mediación familiar, Punto de Encuentro Familiar, familia, separación familiar, menores y acuerdo.

KEYWORDS: Family Mediation, Family Meeting Points, family, family separation processes, children and agreement.

INDICE

✚ Introducción.....	Pág. 5
✚ Justificación y relación con el Grado de Educación Social.....	Pág. 6-7
✚ El proceso de Mediación Familiar.....	Pág.8-13
✚ Funcionamiento de los Punto de Encuentro Familiares.....	Pág.14-25
✚ La Mediación y los Punto de Encuentro Familiares.....	Pág.26-27
✚ Caso práctico de Mediación Familiar.....	Pág.28-32
✚ Conclusiones.....	Pág.33-34
✚ Bibliografía.....	Pág.35-37
✚ Anexos.....	Pág.38-47

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto, pretende mostrar cómo, en algunas ocasiones, una separación familiar puede afectar negativamente, no sólo a la pareja, sino también a los niños involucrados en ella; y cómo para que esta circunstancia llegue a no darse o se puedan modificar para llegar a un acuerdo con actitudes positivas y beneficiosas para todos los involucrados, se deben de utilizar de manera unida los Puntos de Encuentro Familiares y el proceso de Mediación Familiar.

Se tratará de justificar mediante la explicación de cada uno de los puntos, la importancia de los Puntos de Encuentro para que no sólo ofrezcan la mitad del servicio que pueden prestar sino de que exploten todo su potencial al igual que la de sus profesionales mediante la incorporación más activa del proceso de mediación en las familias con una situación problemática o conflictiva con menores entre medias.

El proyecto tiene como objetivo dar una llamada de atención sobre el tema propuesto y su relevancia en el aspecto de la Educación Social a nivel familiar y de menores así como para los propios profesionales y su formación.

Para ello, se iniciará con una indicación sobre la relación del tema tratado y la Educación Social para comenzar con una pequeña contextualización, seguido por una explicación y aclaración de todos los aspectos relacionados con los Puntos de Encuentro Familiares y el proceso de Mediación Familiar haciendo así una contextualización mucho más específica y clarificadora.

Posteriormente, se realizará una justificación de la unión de ambos conceptos con un ejemplo hipotético para su mayor entendimiento; y finalizando con la extracción de las conclusiones de todos estos datos y con la indicación de la bibliografía utilizada para ello al igual que se adjunta una serie de anexos para complementar la información ofrecida con anterioridad.

JUSTIFICACIÓN Y RELACIÓN CON EL GRADO DE EDUCACIÓN SOCIAL

En el trabajo realizado durante el transcurso del periodo de prácticas del curso académico 2012-2013 pude comprobar el dificultoso proceso de adaptación a la nueva situación de separación familiar, tanto por parte de los padres o familiares como de los niños/as involucrados en dicho proceso. Además de realizar un análisis de la situación actual de las separaciones familiares y de estudiar las competencias de la Educación Social he considerado necesario introducir de manera más específica y visible el proceso de Mediación Familiar en los Puntos de Encuentro Familiares.

Esta introducción, la considero pertinente para el Grado de Educación Social debido a que se pone en práctica y se fomenta, tanto por el propio proyecto como por sus objetivos, algunas de las competencias inculcadas a lo largo de dicho Grado como son, de forma general, la habilidades interpersonales (capacidad de escucha, comunicación verbal y no verbal, capacidad para tratar de forma adecuada con gente de orígenes y trayectorias muy diferentes y el cambio social), la creatividad (modificar y mejorar procesos, capacidad para producir trabajos originales y para identificar problemas) y la iniciativa y el espíritu emprendedor (predisposición a actuar de forma preactiva, poniendo en acción las ideas en forma de actividades y proyectos con el fin de explotar las oportunidades al máximo asumiendo los riesgos necesarios).

De manera más específica se trabaja a lo largo de este TFG las competencias que hacen referencia a mediar en situaciones de riesgo y conflicto, conocer las características fundamentales de los entornos sociales y laborales de intervención y los supuestos pedagógicos, psicológicos y sociológicos que están en la base de los procesos de intervención socioeducativa; saber utilizar los procedimientos y técnicas sociopedagógicas para la intervención, la mediación y el análisis de la realidad personal, familiar y social. Al igual que identificar y diagnosticar los factores habituales de crisis familiar y social así como desarrollar una capacidad de mediación para tratar con comunidades socioeducativas y resolver conflictos, diseñar, aplicar programas y estrategias de intervención socioeducativa en los diversos ámbitos de trabajo.

Sin dejar a un lado la utilización de técnicas concretas de intervención socio-educativa y comunitaria como la negociación, incorporar los recursos sociales, institucionales, personales y materiales disponibles para llevar a cabo el trabajo en un determinado ámbito de acción y mostrar una actitud empática, respetuosa, solidaria y de confianza hacia los sujetos e instituciones de educación social. (UVA, 2008)

EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

La mediación es “la intervención de una tercera persona neutral en un conflicto, con el objetivo de facilitar, de forma confidencial, a las partes que resuelvan sus problemas en un contexto de apoyo, de seguridad y de orientación; la figura mediadora no impone ni orienta cuál ha de ser la solución al conflicto, sino que son las partes quienes tienen la responsabilidad de decidir cuál ha de ser la solución.”. (Documentación asignatura Técnicas de mediación social, Susana Lucas Mangas, 2012)

La figura mediadora debe coordinar, orientar, conducir y regular la resolución de conflictos; además, facilita que ambas partes resuelvan dicho conflicto mediante la comunicación y la exploración de valores, posiciones compartidas entre ambos y las actitudes.

El proceso de mediación tiene la ventaja de hacer que las partes implicadas tengan más libertad para diseñar su propio proceso, da la posibilidad de que expongan todas sus quejas y opiniones haciendo a la vez que la otra persona las escuche y además se consiguen llegar a una serie de acuerdos justos y satisfactorios para todos, permitiendo solucionar las discrepancias que haya entre los intereses de ambas partes.

El proceso de mediación consta de varias **fases** y son las indicadas a continuación:

- 1. Premediación:** se informa a las partes implicadas sobre el proceso, comprometiéndose a participar.
- 2. Recogida de información:** cada una de las partes expone su punto de vista acerca de la situación conflictiva que están viviendo.
- 3. Identificación de temas y creación del esquema a seguir:** la persona mediadora dividirá el problema en diversas partes a tratar e indicará el orden a seguir.
- 4. Inicio de la sesión de mediación y generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema:** la persona mediadora facilitará el diálogo y la negociación.

5. Negociación para crear una solución óptima: las partes en conflicto evalúan las alternativas buscadas durante la negociación y se formularán los acuerdos.

6. Cierre de la sesión o final de mediación: se hará un repaso del proceso y el acuerdo y la persona mediadora redactará el acuerdo final.

A continuación, nos centramos de manera más exhaustiva en el ámbito de la mediación familiar.

Al igual que sucede con el concepto de mediación, existen diversas y numerosas **definiciones** del término mediación familiar; una de ellas es la que ofrece El Consejo Consultivo de la mediación familiar de Francia, creado en 2002, el cual la define como el proceso de construcción y de reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes de la autonomía y de la responsabilidad de las partes afectadas por un conflicto, en cuyo proceso interviene un tercero imparcial, independiente, cualificado y sin ningún poder de decisión, que es el mediador familiar, para facilitar, a través de la realización de entrevistas confidenciales, la reanudación de la comunicación entre las partes y la autogestión del conflicto dentro del ámbito privado familiar, teniendo en consideración la peculiaridad de las situaciones, su diversidad y la evolución de las relaciones familiares. (Ortuño, 2013)

El proceso de mediación familiar ha ido evolucionando e incorporándose poco a poco en la resolución de conflictos. En España la **introducción** surgió con la Ley 15/2005 del 8 de Julio “con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial garantizar la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de los litigios familiares por vía del mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral” (Ley 15/2005)

Algunos de los **objetivos** que se pretenden lograr al llevar a cabo el proceso de mediación familiar son los siguientes:

- Evitar la apertura de procesos judiciales de carácter contencioso.
- Favorecer el que los cónyuges tomen decisiones de forma consensuada y responsable en lugar de delegar en terceros en un clima de respeto y colaboración.

- Favorecer el ejercicio en común de una responsabilidad parental durable.
- Posibilitar una mayor facilidad de readaptación a los cambios de circunstancias.
- Restaurar o mejorar la comunicación familiar.
- Promover la transformación personal de actitudes.
- Realizar la construcción del nosotros.
- Humanizar el divorcio y limitar sus efectos negativos. Reducir la irracionalidad. (Documentación del curso Experto en Mediación Familiar, 2005)
- Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.
- Ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro.
- Cubrir las necesidades de las partes implicadas.
- Formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte.
- Plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto o que no han recibido la atención necesaria.
- Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.
- Restablecer la comunicación entre dos partes en conflicto.
- Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables.
- Conseguir soluciones aceptadas por las partes según su situación e intereses.
- Moderar las exigencias que no son realistas.
- Comprobar la reciprocidad a nuevas propuestas así como ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales que salvaguarden las relaciones y

permitan prever necesidades y alcanzar acuerdos viables y duraderos. (García Longoria Serrano & Sánchez Urios, 2004)

En cuanto al **ámbito de actuación de la mediación**, decir que principalmente responde a dos situaciones: la primera correspondería a la separación de la pareja y sus posibles consecuencias y las situaciones conflictivas entre los miembros de la familiar tanto si han sido derivadas de dicha separación como si han surgido por otra causa ajena.

Más concretamente, y como bien explica Fermín Romero Navarro en su artículo “La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador”, la mediación debe ser solicitada antes de que el proceso judicial comience pero ésta tiene cabida en cualquier momento de dicho proceso; cuando la pareja no está de acuerdo con las medidas que han sido establecidas con la resolución judicial; otra situación sucede cuando el propio juez solicite dicha mediación para prevenir cualquier posible conflicto grave que afecte negativamente a un menor; cuando los progenitores tras la separación decidan retomar o reelaborar los acuerdos a los que habían llegado en el convenio regulador y por último se daría el proceso de mediación en las situaciones conflictivas las cuales son producidas por una serie de dificultades que impiden que se llegue a una serie de acuerdos entre los miembros de la familia.

No es aconsejable el uso de este servicio cuando uno de los miembros de la pareja o sus hijos sean objeto de malos tratos; además, se debe considerar el riesgo que pudiera existir para algún miembro de la familia de la víctima, de dicho maltrato y los posibles incumplimientos de los acuerdos.

Tampoco es aconsejable cuando alguno de los miembros que formaría parte del proceso tenga algún tipo de comportamiento disfuncional como puede ser alcoholismo ya que se verían incapaces de asumir compromisos.

Todo mediador debe facilitar la comunicación, restablecer el contacto entre la familia, promover la búsqueda de alternativas. Neutralizar los comportamientos negativos y repetitivos, ayudar a las partes a dialogar, aclarar los problemas que haya y buscarles una solución y un acuerdo. Para ello la persona que se va a encargar de llevar a cabo el proceso de mediación debe poseer una serie de **características** tanto personales como profesionales.

Esas características personales son:

- Originalidad.
- Sentido del humor.
- Espontaneidad.
- Autocontrol.
- Actitud conciliadora.

Las características profesionales se dividen a su vez en formativas y éticas. Las formativas corresponderían a:

- Habilidades de comunicación
- Manejo del conflicto.
- Técnicas de negociación y solución de conflictos.
- Experto en aspectos relativos a la familia.

Las características éticas corresponden a:

- Imparcialidad.
- Asegurar la aceptación de la mediación.
- Dejar que las partes decidan las posibles alternativas y soluciones al conflicto.
- Impedir que se ejerza poder sobre alguna de las partes implicadas.
- Preconocer la influencia del mediador.
- Delimitación del rol del mediador. (Documentación curso Experto en Mediación Familiar, 2005)

Los diferentes autores coinciden en que los **principios** en los que se debe basar un proceso de mediación son la imparcialidad y neutralidad, la confidencialidad y la voluntariedad.

- 1. Voluntariedad:** las partes en conflicto son las que primeramente deben aceptar el proceso de mediación. Como la propia palabra indica deben ir voluntariamente.
- 2. Imparcialidad y neutralidad:** la persona mediadora no debe favorecer los intereses de ninguna de las partes implicadas sino garantizarlos de igual manera, ni tampoco debe prestar más atención a una persona que a otra y tampoco debe imponer acuerdos o soluciones al conflicto ya que deben ser las personas que están implicadas en el conflicto quienes lo hagan.
- 3. Confidencialidad:** hace referencia al compromiso que la persona mediadora debe tomar obligándole a no revelar nada de lo sucedido en las sesiones de mediación, ni a comentar lo que allí se discute o se hable a no ser que las partes en conflicto lo autoricen.

La mayoría de los profesionales siguen el esquema que Haynes propuso en 1981, aunque no todos los mediadores utilizan las mismas. Todo proceso debe tener como mínimo las siguientes **fases** con los siguientes contenidos:

PRIMERA FASE: se debe informar a los mediados sobre aspectos cómo en qué consiste la mediación, cuánto dura aproximadamente el proceso, y el uso que se dará a la información que allí se maneje. Además, se debe acordar cómo se utilizará el material que se vaya elaborando para evitar que se convierta en una herramienta contra la otra persona y por último se firmarán los acuerdos de confidencialidad.

SEGUNDA FASE: en esta fase se recogerá y jerarquizará toda la información necesaria sobre el conflicto y sus causas. En esta fase el mediador debe tener una postura directiva e identificar los puntos de acuerdo y desacuerdo.

TERCERA FASE: se identificará cuáles son concretamente los puntos que llevan a la disputa y aquellos temas que en la etapa anterior se consensuaron a tratar. Se concretarán por parte de los dos mediados cuáles son las alternativas que puedan existir para solucionar los puntos conflictivos. Es conveniente que se haga por enumeración y por escrito.

CUARTA FASE: cada uno de los mediados debe examinar cada aspecto, sus ventajas y desventajas de las posibles soluciones que propusieron en la fase anterior y cómo les afectarían. El mediador debe ayudar u orientar a que cada mediado adapte sus necesidades a cada propuesta. Esta fase es principalmente de negociación ya que se pactan temas como las responsabilidades económicas.

QUINTA FASE: se clarificará y se redactará el acuerdo al que se ha llegado en la fase anterior.

El mediador siempre debe evitar el sustituir sus reacciones por las de las otras partes, no debe sugerir opciones para una solución sino se ha estancando la mediación, no debe pensar ni creer que él conoce la solución, no debe de adoptar la primera solución ofrecida, no debe preocuparse demasiado por la estructura de la mediación, no debe escuchar las palabras en vez del sentido y el significado de los comentarios, al repasar la información que la parte da, el mediador no debe de repetir sin más la información y tampoco debe dejar de buscar los intereses subyacentes de los litigantes.

FUNCIONES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES.

Existen diversas definiciones a cerca de los puntos de encuentro familiares pero todos, además de ser similares, comparten una serie de características; por lo que se podría definir Punto de Encuentro Familiar como el recurso social, idóneo y neutral especializado en la intervención y el favorecimiento del cumplimiento del régimen de visitas, por profesionales cualificados, en aquellas situaciones de conflictividad familiar como puede ser una separación o un divorcio o en cualquier otro supuesto en las que la relación de los menores con algún progenitor u otro miembro de su familia se encuentra interrumpida o su desarrollo es dificultoso.

“Este medio especializado que se utilizará en situaciones en que no se haya obtenido un resultado adecuado con otros recursos o se prevea que, por razón de la conflictividad o las fuertes discrepancias entre las partes, sea el único recurso factible en un momento determinado. De esta forma el Punto de Encuentro Familiar se concibe como un centro de servicios sociales que tiene como objetivo fundamental, de acuerdo con el principio del interés superior del menor, facilitar el ejercicio del derecho de los menores a relacionarse con el progenitor (padre o madre) que no tiene la custodia y con otros miembros de la familia”. (Decreto 57/2011, de 20 de mayo)

Las situaciones en las que hay una ruptura familiar, bien por una separación o un divorcio conlleva, como es lógico, un cambio en las relaciones entre los miembros de dicha familia, donde por lo general se ven implicados, o en el centro del conflicto los menores. En estas situaciones, a veces, no se vela por los intereses del menor, los cuales por supuesto, deberían prevalecer por encima de todo aunque la pareja se haya roto. Por esta razón la utilización de los PEF es imprescindible.

Pero cuando existen estas rupturas familiares, debemos tener en cuenta no sólo a los progenitores sino también al resto de la familia extensa como pueden ser tíos y abuelos. Estos también pueden ser incorporados en el derecho al régimen de visitas al igual que a los incumplimientos.

Antes de iniciar la explicación del funcionamiento de un Punto de Encuentro, es conveniente exponer brevemente su **historia**.

Como bien indica Elena Morte Barrachina en su artículo “La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar”, el número de separaciones y divorcios ha y está aumentando considerablemente lo que a su vez ha hecho crecer la demanda de recursos para el apoyo a las familias como son los PEF y los equipos de mediación. (Morte Barrachina, 2007)

El primer empuje se dio con la Asociación para la Protección del Menor en los Protocolos de Separación de sus Progenitores, más conocida comúnmente como APROME. Esta asociación se creó con el fin de que siempre la patria potestad se ejerciera en favor y beneficio de los hijos de la pareja, ofrecer una alternativa de intervención en los conflictos familiares que hubieran o en los posibles conflictos que pudieran surgir y a su vez facilitar el derecho que tienen los hijos de seguir manteniendo relación con el progenitor con el que no convivan o con cualquier otro familiar que tenga derecho de visitas pero siempre teniendo presente y como prioridad el interés del menor.

APROME creó y abrió el primer Punto de Encuentro Familiar del país en la provincia de Valladolid en el año 1994 con el principal objetivo de salvaguardar la integridad del menor dentro del conflicto y separación familiar.

El PEF es el primer espacio que ofrece una normalidad a las personas que en él participan ya que con anterioridad la gran mayoría de las familias se reunían o encontraban en lugares incómodos como las Comisarías de policía.

A consecuencia, como ya se ha comentado con anterioridad, del aumento tanto de la demanda como de la necesidad de estos espacios se han ido creando nuevos PEF a lo largo de todo el país.

En cuanto a la **finalidad** del Punto de Encuentro, es principalmente la que se ha venido indicando, es decir, normalización de la situación de conflicto que se está dando en relación al régimen de visitas entre el familiar y el menor; siguiendo siempre lo que la autoridad judicial correspondiente indica y garantizando como prioridad el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.

Los **objetivos** que se persiguen en el PEF son, según del Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, los indicados a continuación:

- Favorecer el cumplimiento del derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o familiares después de la separación y trabajar para establecer los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- Prevenir las situaciones de violencia en los regímenes de visitas conflictivos.
- Velar para que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del menor, del progenitor o del familiar vulnerable, y especialmente para aquellas personas usuarias, víctimas de violencia de género.
- Favorecer el encuentro entre el menor y el progenitor no custodio y con la familia extensa de éste.
- Permitir que los menores expresen sus sentimientos y sus necesidades en un espacio neutral en relación con la situación familiar.
- Facilitar la orientación profesional para mejorar las relaciones paterno-filiales y las habilidades de crianza parentales así como la derivación a otros servicios sociales que favorezcan este objetivo.
- Orientar y apoyar a los padres, madres y familiares para que consigan la autonomía necesaria en el ejercicio de la coparentalidad sin depender del Servicio, prestando las ayudas asistenciales adecuadas para este objetivo.
- Fomentar y mejorar la capacidad de los progenitores u otros familiares en la resolución consensuada de los conflictos relativos a los menores, tanto presentes como futuros.
- Obtener información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que pueden ser de utilidad a las entidades que llevan a cabo la derivación, siempre en aras de defender en mejor medida los derechos del menor.

APROME, establece como principales dos objetivos: favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor de mantener la relación con ambos progenitores después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional y como segundo objetivo sería preparar a los padres para que consigan autonomía y puedan mantener las relaciones con sus hijos sin depender de este servicio.

Si se hace referencia a los **principios** en los que se basa la intervención llevada a cabo en el PEF, serían según el Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, estos son los siguientes:

- **El interés superior del menor**, la intervención desarrollada en el PEF debe tener como objeto principal velar por la seguridad y el bienestar del menor y su protección es prioritaria en caso de conflicto con otros intereses contrapuestos.
- **La responsabilidad parental**, la función del PEF debe limitarse al apoyo a los progenitores o a otros miembros de la familia en el ejercicio de sus funciones familiares, sin que en ningún caso suponga una delegación de éstas al equipo técnico; cada miembro de la familia debe hacerse cargo y asumir el ejercicio de forma responsable, adecuada a las circunstancias del menor.
- **La intervención familiar**, prestar ayuda para mejorar las relaciones de los padres, las madres o los familiares cercanos con los menores cuando sea necesario.
- **La temporalidad**, la intervención desarrollada en los PEF debe tener como objetivo final la normalización de la situación de conflictividad familiar, facilitando la independencia y la autonomía de este servicio tan pronto como sea posible, evitando que se convierta en una intervención de carácter permanente.
- **La profesionalidad**, el equipo técnico de los PEF está compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales con formación específica para la intervención que se desarrolla.

- **La neutralidad**, el personal que forma parte del equipo técnico debe desarrollar sus funciones con el objetivo único de garantizar el interés del menor, sin dejar que interfieran sus propias creencias, valores o circunstancias personales.
- **La imparcialidad**, las intervenciones en el PEF deben ser objetivos, y deben garantizar siempre la igualdad de todos los sujetos involucrados.
- **La confidencialidad**, no se comunicará a terceras personas los datos personales de las personas usuarias de los PEF, ni se han de divulgar, salvo aquellas que sean requeridas por la autoridad competente o para la coordinación necesaria con otros profesionales que intervienen en la familia.
- **La calidad**, crear un sistema basado en estándares de calidad.

Los **destinatarios o usuarios** que pueden hacer uso de las instalaciones y actividades del Punto de Encuentro Familiar, son todas las personas que la resolución judicial emitida por la autoridad competente, determine. Además, también lo serán todas aquellas que cumplan o que se encuentren en una serie de circunstancias, indicadas en el Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial.

Esas circunstancias son:

- Los menores cuyos familiares con derechos de visita presenten alguna característica o circunstancia personal de riesgo para ellos, que aconseje la supervisión de los encuentros.
- Los menores que no convivan habitualmente con el progenitor o familiar con derecho de visita, siempre que éste, por circunstancias personales, de residencia u otras, no disponga del entorno adecuado para llevar a cabo las visitas.
- Las familias en las que los menores muestren una disposición negativa a relacionarse con el familiar que lleve a cabo la visita o un fuerte rechazo hacia éste, de modo que resulte imposible mantenerlas de manera normalizada y siempre en interés superior del menor.

- Los menores que residan con un progenitor o familiar que se oponga a entregarlos o no favorezca los encuentros con el otro progenitor o con otro familiar.
- Las familias en las que, debido a la situación de conflictividad entre sus miembros, los menores se encuentren inmersos en situaciones de violencia cuando se pretenda llevar a cabo el encuentro.
- No procederá en ningún caso la intervención del PEF cuando el derecho de relación o de visitas se encuentre suspendido en relación con el progenitor o familiar que acuda al servicio.

En cuanto al **acceso** a los PEF, decir que “los usuarios acceden por decisión judicial, por derivación de los Servicios Sociales y por derivación de otros servicios especializados, principalmente por protección del menor y de la mujer. Generalmente, el incumplimiento del régimen de visitas a través del Punto de Encuentro Familiar se produce por decisión de: el Juez de Familia o de su equipo técnico cuando se detectan situaciones de riesgo, o a instancia del progenitor que no tiene la custodia y le resulta imposible que se cumpla el régimen de visitas. En este caso será mediante providencia dictada por el Juez de Familia acordando que el equipo técnico informe sobre dicha solicitud; el Juez de Instrucción, que en aplicación de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica adopta medidas civiles y entre ellas, el régimen de visitas. En menor medida, también acceden usuarios por acuerdo entre ambos progenitores y el Punto de Encuentro, aunque estos casos son los menores frecuentes”. (Morte Barrachina, 2007)

El **equipo técnico** que forma parte del Punto de Encuentro Familiar, es un equipo multidisciplinar, con diferentes cualificaciones profesionales como son licenciatura o grado en Derecho, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, ya que tienen que tener una formación básica en mediación familiar, violencia de género u orientación familiar.

Su intervención o su función en el PEF es facilitar y favorecer las relaciones entre los familiares y los menores, colaborar en el cumplimiento del régimen de visitas determinado. Además, se encargará de la presentación y del seguimiento de los intercambios que se realicen en el centro y del seguimiento de las visitas entre los familiares tanto las

supervisadas como las que lo no son. También se cuenta con personal auxiliar que se encarga de la labor administrativa y organizativa del PEF.

Más concretamente cada profesional se ocupa de las siguientes tareas:

- **Trabajadores Sociales**: son responsables de realizar la entrevista de acogida a los adultos, así como de la coordinación de la actividad del PEF con las Instituciones. Sus funciones son las de informar a quienes acuden al centro, así como de detección y comunicación. Además, participa en el ejercicio de la actividad, la supervisión de las visitas y la elaboración de los informes.
- **Psicólogos**: son los responsables de plantear las pautas de intervención, que pretenden conseguir de cara a alcanzar la independencia del servicio. Realizan las entrevistas de evaluación, orientación y asesoramiento tanto a los menores como a los usuarios que demanden información sobre las circunstancias que suceden. También colaboran en el trabajo más específico, con los progenitores que presenten alguna dificultad especial y en el desarrollo de las visitas, informes, etc.
- **Educadores Sociales**: participan en los encuentros o visitas de los menores con sus progenitores o familiares, promueven recursos a los usuarios para que pueden conseguir la autonomía. Y además colaboran en la configuración de la planificación de la intervención, la elaboración de los informes, etc.
- **Licenciado en derecho**: son los encargados de informar y responder a los usuarios, acerca de las dudas que puedan tener sobre los aspectos jurídicos, pudiendo coordinarse con otros abogados, juzgados u organismos de los que dependa el régimen de visitas.

En cuanto a los **normas de funcionamiento** por las que se rige el PEF según el Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los principios de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, son las siguientes:

- Todos los PEF deben disponer de unas normas mínimas de funcionamiento interno, que deben ser aprobadas previamente por el órgano administrativo competente.

- Todos los PEF deben observar las normas comunes siguientes:
 - a) El contenido de la visita es confidencial, sin perjuicio de los informes que se emitan relativos a la evolución de los cumplimientos y las incidencias (no está sometida a confidencialidad la información obtenida que comporte una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona).
 - b) Los datos facilitados por una persona usuaria tienen como finalidad la identificación de su persona y su contexto familiar para que los profesionales del PEF puedan evaluar la situación familiar y cumplir el mandato judicial o administrativo referido al régimen de visitas, siempre en beneficio del menor.
 - c) Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para los encuentros o para la entrega y recogida de los menores.
 - d) El tiempo de espera para anular una visita es de quince minutos. Si pasado este periodo uno de los progenitores o una de las personas autorizadas no se presenta sin haber avisado anteriormente del posible retraso, la visita queda suspendida y se considera incumplida.
 - e) El menor debe ir al PEF acompañado por el progenitor custodio o por un familiar o persona debidamente autorizada, y debe ser entregado al progenitor o al familiar a quien corresponde el tiempo de visita (sólo pueden acompañar otros familiares al progenitor no custodio que debe realizar la visita en el PEF, si lo prevé la resolución judicial, o bien si hay consentimiento escrito de ambas partes).
 - f) Los progenitores o familiares deben aportar los elementos necesarios para las visitas (meriendas, chupetes, pañales, etc.).
 - g) Los menores deben estar en el PEF en compañía de uno de los progenitores o familiares, los cuales tienen la responsabilidad de su cuidado y atención

hasta que llegue el otro progenitor o familiar que ha de llevar a cabo el encuentro o recoger al menor.

- h)** El progenitor custodio o el familiar no pueden quedar en el PEF durante las visitas, excepto en los casos en que haya una decisión judicial que dictamine lo contrario.
 - i)** El progenitor no custodio o el familiar no puede abandonar el PEF hasta que se lo indique el equipo técnico.
 - j)** Todas las personas que se encuentren en el PEF deben mantener una conducta respetuosa y adecuada, y no se permite ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.
 - k)** Las personas usuarias del PEF deben hacer un buen uso de las instalaciones, deben procurar su cuidado y deben responsabilizarse de que sean respetadas por los menores.
 - l)** El equipo técnico del PEF se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de suspenderla, si lo exige el bienestar de los menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.
 - m)** En los casos en que haya violencia de la cual se hayan deducido órdenes de protección, el equipo técnico debe garantizar que no coincidan en los locales del PEF los dos progenitores y deben adoptarse, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.
- Las normas de funcionamiento interno del PEF se comunicarán previamente a las personas usuarias y deberán ser aceptadas expresamente por éstas mediante la firma de la ficha informática a que hace referencia el artículo 23 de este mismo Decreto. El incumplimiento de estas normas puede suponer la suspensión o, si procede, la finalización de la intervención del PEF, de acuerdo a los artículos 29 y 30 de este Decreto.

- Las normas de funcionamiento reguladas en este artículo constituyen un mínimo básico e irrenunciable, sin perjuicio de que cada PEF pueda establecer una regulación más detallada de su funcionamiento interno, que debe ser aprobada, en todo caso, por la Dirección General de Menores y Familia.

Otras normas reguladoras en las actividades con los menores según el Proyecto de Ley, reguladora de los Puntos de Encuentro son:

- Permanecerá abierto de lunes a domingo en amplio horario.
- Sólo podrán acudir a las visitas establecidas o a recoger a los menores las personas autorizadas.
- Las visitas controladas durarán un máximo de dos horas.
- Se han de cumplir puntualmente los horarios acordados para los encuentros con el menor.
- Las personas que visitan al menor deberán estar en el servicio diez minutos antes de la hora acordada.
- La no presencia o el retraso de treinta minutos pueden suponer la marcha del menor.
- Durante las visitas no está permitido fumar, ni la ingesta de bebidas alcohólicas.
- Se deberán mantener las reglas básicas de convivencia y respeto mutuo, atendiendo en todo momento las indicaciones dadas y respetando siempre tanto las instalaciones como al personal.
- Los profesionales ofrecen ayuda personalizada, a través de entrevistas periódicas, cuya finalidad es escuchar y orientar a las personas derivadas al servicio.

- Se informará periódicamente a las instituciones que hayan derivado el caso sobre la evolución de la situación familiar y puntualmente sobre las posibles incidencias que puedan ocurrir.
- El equipo técnico podrá suspender la prestación del servicio si considera que no existe la colaboración adecuada por parte de las personas atendidas, haciendo inviable el proyecto de intervención o en caso de incumplimiento de la normativa.

El **funcionamiento** de los Puntos de Encuentro Familiar consta de varias fases, concretamente tres y son las explicadas a continuación:

1. Al activarse el protocolo de derivación el PEF debe disponer de todos los datos de identificación de los progenitores, de los hijos y del funcionamiento de la estructura de la familia tanto antes como después de la separación o divorcio; además de la información acerca de sus respectivas saluds físicas y psíquicas.

También, es necesario poner en conocimiento las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas y las motivaciones de cada progenitor y del propio menor para que se lleven a cabo dichos encuentros.

Tras haber estudiado ese protocolo de derivación, se abrirá el expediente en el Punto de Encuentro Familiar y se tomará el primer contacto con los interesados.

2. Tras haberse iniciado la actividad en el PEF se pone en marcha una serie de medidas previas para la adaptación:
 - a) Se lleva a cabo una entrevista con todos los implicados, con una visita a las propias instalaciones del PEF. La entrevista la realiza un profesional asignado al caso, el cual elaborará un informe inicial en el que se harán constar los datos y los programas de intervención. Este informe se ha de presentar en el juzgado correspondiente.

- b) Los menores deben jugar o realizar alguna actividad en el centro para familiarizarse tanto con ese contexto como con los profesionales. Además, se le explicará la razón de que esté allí y en qué consistirán exactamente esos encuentros. Tras valorar si hay o no problemas para los menores en el régimen de visitas se iniciará el convenio de dicho régimen.
- c) A los adultos se les entrega un informe, que deben firmar para dar su conformidad, donde se les explica las reglas del funcionamiento del PEF y la manera en la que se llevarán a cabo estas visitas.

Después, de cada una de las intervenciones nombradas se deja constancia de la asistencia y la puntualidad, el grado de colaboración del progenitor que ejerce la custodia, la actitud del niño con el progenitor que va a realizar esa visita y la suya propia ante ella, los sentimientos del menor ante un posible nuevo encuentro y los comentarios de los familiares.

En el Punto de Encuentro Familiar se llevan a cabo tres tipos de **actuaciones**:

- **Actuaciones de carácter informativo**: actividades y tareas dirigidas a informar y orientar sobre el servicio tanto a usuarios potenciales, profesionales vinculados, administraciones e instituciones implicadas y la sociedad en general.
- **Actuaciones de intervención**:
 - **Marco psico-social de la intervención**: para la consecución del objetivo principal se deben realizar las intervenciones oportunas para ello dentro de las atribuciones propias y de su marco.
 - **Tipos de intervención**:
 - a) **Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas**.
 - I. *Entregas y recogidas*: la familia acude al PEF a la entrega y recogida del menor.

- II. *Visitas tuteladas*: la visita entre el familiar y el menor se desarrolla completamente en el centro, bajo la supervisión de los técnicos.
 - III. *Visitas no tuteladas*: se llevan a cabo en el centro pero no bajo supervisión de los profesionales.
 - IV. *Acompañamiento*: se acompaña al menor durante las visitas fuera de las dependencias del PEF.
-
- b) Intervención psicosocial individual y familiar: esta intervención se hace con el fin de neutralizar los obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos.
 - c) Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: se interviene aplicando técnicas mediadoras para el logro de acuerdos que permitan la adecuación de los encuentros y para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.
 - d) Elaboración de registros y documentación: se han de registrar las actividades realizadas para poder evaluarlas posteriormente.
- **Metodología de intervención en el punto de encuentro familiar:**
 - a) Análisis del protocolo de derivación: siempre mediante la derivación de los juzgados.
 - b) Apertura del expediente: contactando con los familiares para concertar la primera entrevista.
 - c) Valoración del sistema familiar: se indican los aspectos a trabajar y fijará una fecha para comenzar con las visitas.

- d) Intervención y seguimiento: se hará un seguimiento de los encuentros y se recogerá la información relevante.
 - e) Cierre: éste se comunica a la Entidad Judicial que derivó el caso, bien por resolución de la autoridad judicial o bien por parte del propio PEF.
- **Actuaciones de coordinación-derivación**: por los objetivos que se marcan en la intervención en el PEF, en ocasiones las instituciones con las que trabajan emitirán informes, recogerán información y se derivarán para que se lleve a cabo una intervención especializada.

LA MEDIACIÓN Y LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES

En una separación difícil o en una situación familiar complicada, es imprescindible poder intervenir utilizando todas las herramientas de las que dispongamos para minimizar el impacto de la crisis que supone en los miembros de la familia, sobre todo en los más pequeños. Una de las formas de contribuir a que las familias resuelvan los problemas de manera positiva y beneficiosa para ese menor, como se ha venido explicando con anterioridad, es la utilización de acciones mediadoras y el espacio que proporciona el PEF

Se ha discutido mucho sobre si en el Punto de Encuentro Familiar se han de realizar intervenciones o no. En realidad, y como bien dice Mar del Rey, establecer un recurso al que la familia tiene que ir normalmente obligada, ya es una forma de intervención e indudablemente la presencia de los profesionales que hay en el centro también influirá en la familia. (Rey Gómez-Morata, 2012)

Al igual que explica Mar del Rey en el artículo “Punto de Encuentro Familiar, Una Transición hacia la Mediación Intrajudicial”, no sólo se puede intervenir sino que se debe y es necesario para crear esos pilares que permitirán a la familia en cuestión avanzar, adquirir y aprender nuevas habilidades. Por supuesto, para ello una de las mejores herramientas como ya se ha explicado es la mediación así que, ¿por qué no unir de manera más visible y práctica ambos recursos? (del Rey, 2012)

El PEF es un lugar idóneo para cumplir con el régimen de visitas, pero además, al introducir la mediación en dichas visitas se pretende que no se dé una escalada mayor del conflicto, procurando sacar el lado positivo de ambos padres y afianzar la idea de que es posible relacionarse entre ellos.

También, es una forma de que la confianza de un progenitor sobre el otro aumente al darse cuenta de que su hijo está bien atendido por el otro padre ya que en numerosas ocasiones se tiene la percepción errónea de que el niño no está bien con el progenitor con el que no convive.

Incluso para comenzar, se podría llevar a cabo una mediación puente para hacerles constar esa necesidad de comunicación y acuerdo y por supuesto para que sean conscientes de que ellos mismos pueden tomar juntos, las decisiones acertadas y adecuadas para sus hijos.

Pero todo esto y lo explicado con anterioridad a lo largo del trabajo, no se puede conseguir si no se lleva a cabo una intervención completa por parte de los profesionales, los cuales cuentan con una formación en mediación familiar con lo que realizarían una buena labor en el PEF, en ese espacio idóneo y neutral pero donde a la vez se puede observar de primera mano cómo van evolucionando los encuentros entre los progenitores y los menores, de esta forma el resultado del conflicto se resuelve de manera más beneficiosa para todas las partes implicadas.

Y al igual que comenta la autora Mar del Rey, pienso que si no se realiza ninguna intervención en los Puntos de Encuentro Familiares, no sólo supervisar algunas visitas y estar presente durante el intercambio de los menores; estaríamos perdiendo todo lo que este espacio y sus profesionales son capaces de ofrecer y aportar a las familias que a él acuden.

CASO PRÁCTICO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Personas implicadas en el conflicto familiar

- **Diego:** padre de las menores.
- **Sara:** madre de las menores.
- **Laura:** hija mayor.
- **Mónica:** hija menor.

Estudio de caso

Laura en la actualidad tiene seis años y a partir de que cumple tres comienzan los problemas de convivencia entre sus padres ya que su padre no asumía las responsabilidades oportunas como tal, consumía drogas, gastaba el dinero en máquinas lúdicas, etc. Siendo Laura testigo de todos esos conflictos. Tras el nacimiento de su hermana Mónica, que actualmente tiene tres años, la pareja se separa.

Por tanto, en este conflicto habría diversas perspectivas como son:

- Perspectiva de Sara:** su ex pareja es el culpable de la situación conflictiva que han vivido tanto la pareja como sus hijas por su consumo de drogas, su despilfarro, por su falta de responsabilidad, por llevar a las menores a lugares nada recomendables para su edad y por no mostrar interés en el cuidado de las niñas. Por tanto, no quiere que vea a las menores y no les obliga a éstas a encontrarse con él.
- Perspectiva de Diego:** intenta mantener la familia unida, pero sin dejar sus hábitos perjudiciales para él y para sus hijas. Aunque siempre va a visitarlas, no fuerza a las niñas a estar con él o a tener un contacto físico o verbal si ellas no tienen ese impulso y pretende también ganarse su afecto a través de la falta de límites y normas.
- Perspectiva de Laura:** ha sido siempre consciente del conflicto ya que tuvo que presenciar las discusiones entre sus progenitores y los insultos que su padre decía a

su madre. Por lo que para ella su padre es el culpable de dicha situación y no quiere tener contacto con él ni físico ni verbal; de hecho cuando se llevaban a cabo las visitas solía esconderse en el baño o en otra habitación y decir frases como “que te vayas”, “no me toques” o “déjame en paz”. Tampoco permite los besos, ni abrazos, ni cualquier otro contacto físico.

- d) **Perspectiva de Mónica:** no ve a su padre de la misma manera que su hermana y su madre, de hecho le gusta estar con él sobre todo cuando éste no la pone ningún tipo de norma o límite. No es consciente del todo de los conflictos que en el pasado se produjeron por lo que acepta a su padre sin problema alguno.

Además, existe más información que nos servirá para conocer en profundidad el caso:

Sara quiere separarse antes del nacimiento de Mónica debido a que Diego no asumía responsabilidades como padre y no ayudaba en las cargas económicas que supone el cuidado de un hijo, pero éste la convence para que continúen con la relación prometiéndola que esas actitudes no se volverán a repetir. Tras el nacimiento de Mónica, la situación empeora ya que las cargas y responsabilidades son mayores y él no asume ninguna. Además, las discusiones también se dan con más frecuencia por el consumo de drogas de éste, por jugar a las máquinas lúdicas y por salir de manera habitual por las noches llegando a la casa familiar al día siguiente.

Laura es consciente del conflicto ya que presencia las continuas discusiones entre sus progenitores, los comportamientos inapropiados de su padre y los insultos de Diego hacia Sara. Mónica al contrario, al ser demasiado pequeña no aprecia dichas situaciones. Además, su padre nunca la pone límites, ni normas, ni castigos por lo que su visión hacia él siempre ha sido completamente positiva.

Cuando la pareja cesa la convivencia y empieza el régimen de visitas, Sara resalta que Mónica va con su padre sin ninguna dificultad u oposición mientras que Laura sí lo hace, debido al hecho de haber presenciado las continuas discusiones entre sus progenitores. Poco después del comienzo del régimen de visitas, la madre de las niñas descubre que Diego lleva a las menores a lugares que no son adecuados para ellas, por lo que decide cesar el éstas en beneficio de las menores.

Ante esta situación cabe destacar los puntos débiles y fuertes de cada persona implicada que pueden facilitar o dificultar la resolución del conflicto:

- **Puntos fuertes:** el padre se interesa por ver a sus hijas y tener una buena relación con las niñas sin obligarlas a ello. Mónica ve a su padre de una manera positiva.
- **Puntos débiles:** la visión negativa de Laura hacia su padre, no querer verle, ni tocarle ni hablarle y ser consciente de todos los conflictos. Sara no quiere tener ningún tipo de contacto con Diego ni que sus hijas lo tengan.

Por tanto, es imprescindible modificar los comportamientos del padre como son el consumo de drogas, gasto innecesario en maquinas recreativas, llevar a las niñas a lugares inadecuados y sus malas actitudes hacia la madre.

Además, es necesario modificar el rechazo de Laura hacia Diego de una manera paulatina y continuada sin forzar a la menor ni las situaciones. Y por supuesto, es preciso mejorar la relación entre los padres por su propio bien y por el de las niñas.

Para lograr esto, la intervención que podría funcionar es la Mediación Familiar durante el transcurso de las visitas supervisadas en el PEF entre el padre y las niñas; y en otros momentos entre los propios padres ya que si cada uno de los implicados expresa todo lo que siente, sus problemas, sus resentimientos, etc. de una manera ordenada respetando a los demás, entendiendo el punto de vista del otro y esa escucha se realiza con un moderador, en un espacio neutral y controlado se puede intentar llegar a un acuerdo familiar y que las actitudes y comportamientos mejoren de una manera positiva para todos.

Para que el proceso funcione favorablemente, se debe de trabajar primero con los padres para solucionar sus conflictos que son los que han afectado a sus hijas y se hará de la siguiente manera:

Se realizará una primera sesión a la que llamaremos premediación dónde se informa a los padres sobre cómo va a transcurrir el proceso y a las niñas (de una manera que ellas lo entiendan). Además los progenitores deberán firmar el compromiso que supone iniciar la mediación.

La siguiente sesión consistirá en la recogida de información, dónde por partes, primero la madre y después el padre expondrá de una manera ordenada y coherente como han percibido y vivido ellos la situación, sin interrumpir a la otra persona cuando esté hablando y el mediador se encargará de que todo transcurra como es debido.

En la siguiente sesión se han de identificar los temas y se creará el esquema a seguir, es decir, cuando todas las partes implicadas hayan expuesto su particular visión de la situación la persona que se encarga de mediar debe reconocer todos los problemas y ordenarlos según su criterio para ir solucionándolos uno a uno.

La siguiente sesión es el inicio de la mediación, de generación de ideas y opciones. Tras la identificación de los problemas se debe pasar a la parte, en ocasiones más complicada, del diálogo entre la que fue pareja tratando cada problema y cada tema indicado en la sesión anterior. El mediador ha de guiar ese diálogo por el camino productivo, deberá intervenir siempre que considere necesario (si una de las partes no habla de la manera correcta, si alguno de ellos no tiene un buen comportamiento, si hay un intercambio de insultos, si el diálogo se deriva a otros aspectos que no están relacionados, etc.) tras la entrevista y expresar los sentimientos se buscarán soluciones que ambos propongan, es decir, se iniciará una negociación.

La penúltima sesión es la negociación para crear una solución óptima, tras buscar las posibles alternativas a los problemas surgidos, se debe elegir con ayuda de la orientación del mediador las más beneficiosas tanto para los padres como para sus hijas. Tras esas elecciones el mediador redactará el acuerdo pertinente al que se han comprometido los padres.

En la sesión final, se hará un repaso de todas ellas y también del pacto redactando el acuerdo final que deberán firmar.

Tras la finalización del proceso de mediación y la llegada a un acuerdo para la solución de sus conflictos, los cuales afectaban negativamente a sus hijas, se deberá trabajar con ellas, en especial con la mayor que no está dispuesta a relacionarse con su padre, para que la visión hacia éste cambie.

Para que esto se lleve a cabo se utilizarán los encuentros entre el padre y sus hijas. Como ya se ha explicado, esas visitas son supervisadas por un profesional del centro; en este caso siempre se hará por la misma persona, es decir, por el mediador que está llevando el caso.

Tras el proceso de mediación el padre tendrá una modificación positiva en su conducta por lo que entenderá en mayor medida lo que ha supuesto a sus hijas sus comportamientos. Durante el trascurso de estas visitas se intentará que las niñas, en especial la mayor, empiece a admitir al padre en su vida, que comience a verle como una persona que puede ser positiva en su desarrollo, que no le hará daño, ni a su madre, que ha dejado el detonante de los problemas a un lado, etc.

Este proceso es complejo y dificultoso por lo que no se deberá forzar a las niñas hacia ese cambio y el padre deberá ser comprensivo, tener paciencia y facilitar en todo momento la labor del profesional. También será beneficiosa o perjudicial la figura de la madre, ya que puede ser un apoyo o un obstáculo fuera de las visitas para ese cambio.

Por tanto, la labor de la madre ha de ser conciliadora al ser la persona que tiene la tutela de las niñas y quien está más tiempo con ellas. En su mano y en la intervención del PEF está la resolución del conflicto siempre que él haya modificado sus negligentes actitudes.

CONCLUSIONES

Las situaciones de separación de la estructura familiar suponen un cambio en la relaciones de los miembros de dicha familia y en la mayoría de los casos están implicados hijos menores de edad, cuyos intereses deben prevalecer ya que la responsabilidad de los padres no se extingue con la ruptura de la pareja. (*Proyecto de LEY, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar, 2014*)

Para poder lograr lo expuesto con anterioridad de una manera positiva y beneficiosa para todos, se deben de llevar a cabo un proceso de mediación con la familia en cuestión llegando a un acuerdo factible y a la resolución de todos los conflictos entre la pareja disuelta o entre los padres y sus propios hijos.

Este proceso de mediación se debe realizar en los Puntos de Encuentro Familiar donde transcurren los encuentros entre padres e hijos bajo la supervisión de los profesionales cualificados y expertos en la materia.

Pero para que esto suceda, en los PEF deberían de darse una serie de cambios significativos o de suplir algunas carencias, es decir, primero se debe de explotar y poner a disposición de las familias todos sus servicios, no sólo estar presente durante el transcurso de las visitas supervisadas o durante los intercambios de los niños, porque tanto el espacio como los profesionales pueden brindar mucho más de lo que se está ofreciendo, haciendo así que la intervención se más completa.

En segundo lugar, el trato que se suele dar en los PEF a los familiares y a los menores lo podríamos denominar un “trato frío”, un trato sobre todo de carácter jurídico; por supuesto este tipo de trato no es por propia voluntad de los profesionales que allí trabajan sino que hay que tener factores en cuenta como el hecho de que existe un número muy elevado de casos y pocos trabajadores, luego no se puede hacer demasiado hincapié en cada una de las personas por falta de tiempo y espacio dentro del propio PEF. Otro aspecto que también se debe tener en cuenta es que en numerosas ocasiones los familiares tienen una serie de características personales o un tipo de carácter que hace poco accesible otro tipo de relación hacia ellos.

El tercer lugar y en mi opinión importante, se debe modificar el hecho de que la Educación Social y el educador no está demasiado presente en el PEF; eso a mi manera de ver se tiene que cambiar ya que la presencia del educador en un espacio de estas características debería ser imprescindible y no es así. Por supuesto, si se explotan todos los servicios que puede ofrecer el PEF y en consecuencia hace visible la mediación, la labor del educador ha de ser permanente. Actualmente y por lo que personalmente he podido observar no hay un educador fijo en algunos PEF como es el caso de APROME en Palencia.

En cuarto lugar y siguiendo algunos puntos indicados en los párrafos anteriores, el espacio del PEF es demasiado exiguo para el tipo de trabajo que se realiza, para el número de casos que se atienden y de profesionales responsables del centro. Los Puntos de Encuentro deberían ser lugares con bastante amplitud para que el trabajo no se viera limitado. Por supuesto, no sólo se debe de ampliar los lugares para trabajar sino que se tienen que contratar a más profesionales para poder realizar todos los servicios que se han de ofrecer, para estar más centrados en cada caso, para poder dedicarles más tiempo y atención y realizar el proceso de mediación con todas aquellas familias que lo necesiten o requieran (por mi experiencia personal son numerosas las que necesitan de este tipo de proceso).

Finalmente, hacer constar que este trabajo pretende ser un comienzo para intentar visibilizar ambos recursos y su importancia en las separaciones familiares, más concretamente donde hay menores involucrados que sufren las consecuencias de los conflictos.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Aguilera, M. (2011). Los menores en España las víctimas más vulnerables. *Crítica*.
- ✚ APROME. (s.f.). Recuperado el 25 de febrero de 2014, de <http://www.aprome.org/pef.html>
- ✚ Arévalo Fuentes, R. (2007). la mediación familiar: una solución favorable para las familias en crisis. *Lex Nova* , 26-27.
- ✚ Asociación Estatal de Educación Social & Consejo General de Colegios de Educadoras y Educadores Sociales (2007). Documentos Profesionalizadores.
- ✚ Bernal Samper, T. (2012). *La mediación en escena*. Madrid: EOS Gabinete de Orientación Psicológica.
- ✚ Curso Experto en Mediación Familiar. (2005).
- ✚ D. d. (3 de Junio de 2011). *Funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial*. Recuperado el 27 de febrero de 2014, de http://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1050091
- ✚ De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación* , 125-136.
- ✚ Del Rey Gómez-Morata, M. (2012). Punto de Encuentro Familiar, una transición hacia la Mediación Intrajudicial. *Revista de Mediación* , 33-38.
- ✚ Dowling, E., & Gorell Barnes, G. (2008). *Cómo ayudar a la familia durante la separación y el divorcio. Los cambios en la vida de los hijos*. Madrid: Morata.
- ✚ Fernández Millán, J. M., Hamido Mohamed, A., & Fernández Navas, M. (2011). *Educación Social y atención a la infancia*. Madrid: Psicología Pirámide.
- ✚ García Longoria Serrano, M. P., & Sánchez Urios, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* , 261-268.

- ✚ *Informe del Defensor del Pueblo: Puntos de Encuentro Familiares y Mediación Familiar.* (22 de mayo de 2005). Recuperado el 27 de febrero de 2014, de <https://es.groups.yahoo.com/neo/groups/custodiacompartida/conversations/topics/3747>
- ✚ J. d. (s.f.). *Punto de Encuentro Familiar.* Recuperado el 28 de febrero de 2014, de <http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/138/164/Puntos%20de%20Encuentro%20Familiar,0.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8>
- ✚ Lucas Mangas, S. (2001-2012). *Técnicas de Mediación Social.*
- ✚ M. d., C. G., & J. d. (21-22 de enero de 2004). *Jornadas sobre Mediación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar. Valladolid.* Recuperado el 27 de febrero de 2014, de <http://www.cepef.org/jornadas-sobre-mediacion-familiar-y-puntos-de-encuentro-familiar-valladolid/130/>
- ✚ Morte Barrachina, E., & Lila Murillo, M. (2007). La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar. *Intervención Psicosocial* , 1-11.
- ✚ Olivares Rodríguez, J., Rosa Alcózar, A. I., & Olivares Olivares, P. J. (2006). *Ser padres, actuar como padres. Un reto que requiere formación y tiempo.* Madrid: Psicología Piramide.
- ✚ Ortuño, P. (2013). La mediación en el ámbito familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León* , 1-23.
- ✚ Oyarzún Farías, M. d. (2013). La ética de la Mediación Familiar. *Margen* , 1-4.
- ✚ Palavecino Cáceres, A. (2011). Calidad de la Mediación Familiar lícita: superando el modelo express. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política* , 135-154.
- ✚ Parkiston, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y práctica. Principios y estrategias operativas.* Barcelona: Gedisa.
- ✚ Pérez Marín, A. J. (2002). La carrera hacia la Mediación Familiar. *Lex Nova* , 18.
- ✚ *Prescripciones técnicas para el servicio Punto de Encuentro Familiar de Andújar.* (20 de julio de 2010). Recuperado el 25 de febrero de 2014, de

http://www.andujar.es/opencms/export/sites/default/andujar/galeria/download/cdocuments_and_settingscontratacion.ayto_andujarmis_documentosdepartamento_de_contratacionexpedientes_de_contratacionexpedientes_de_contratacion_201037_10_punto_encuentro_familiar

- ✚ *Proyecto de LEY, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar.* (s.f.). Recuperado el 27 de febrero de 2014, de http://www.apadeshi.org.ar/proyecto_%20encuentro.htm
- ✚ Rodríguez García, C. (2012). El modelo de mediación y su adaptación a las familias del Punto de Encuentro Familiar. *Revista Mediación* , 27-32.
- ✚ Romero Navarro, F. (2002). La Mediación Familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* , 31-54.
- ✚ Serrano, G. (marzo de 2008). *Eficacia y Mediación Familiar.* Recuperado el 2014 de febrero de 28, de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N92-3.pdf>
- ✚ Universidad de Valladolid. Recuperado el 28 de Marzo de 2014 de http://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativa/grados/_documentos/edsocpa_competencias.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

A la hora de llevar a cabo el proceso de mediación hay que utilizar una serie de **técnicas y habilidades** que el proceso sea efectivo y beneficioso para todas las partes. Algunas de las técnicas más relevantes son las explicadas a continuación:

- Para conseguir que ambas partes dejen a un lado sus definiciones individuales del problema y consigan una común hay que utilizar la normalización y la reciprocidad:
 - **Normalización:** esta técnica consiste en que las partes modifiquen su percepción sobre el hecho de que su problema es inusual cuando no tiene por qué ser así y por lo tanto entenderán que si existen una solución posible.
 - **Reciprocidad:** hay que hacer ver a las partes que ambos participan en el problema no sólo la otra persona. Tienen que darse cuenta que ellos también son responsables del conflicto. Por lo tanto el mediador debe lograr que los participantes dejen a un lado sus respectivas posiciones unilaterales.
- Para consolidar la nueva definición conjunta del problema hay que utilizar las técnicas de enfoque de futuro, el parafraseo o resumen:
 - **Enfoque hacia el futuro:** el mediador debe intentar que la conversación se centre en lo que quieren hacer en un futuro no en lo que hicieron en el pasado y que les ha llevado a esa situación.
 - **El parafraseo o resumen:** esta técnica sirve para mostrar a los mediados que el mediador les está prestando atención y les está escuchando. Además, esta técnica también sirve para hacer una recapitulación de todo lo relevante de la sesión.

Otra técnica importante a utilizar es la **negociación**, mediante tácticas conciliadoras con el objetivo de conseguir las condiciones óptimas para el intercambio de recursos entre las

partes y tácticas coercitivas para lograr la reducción de beneficios que se otorga a la otra parte en la negociación y a la vez un descenso de su dependencia.

Posiblemente la técnica más importante es la escucha activa ya que no es simplemente oír sino empatizar, clarificar, mostrar interés, interiorizar, comprenderlo y traducirlo en una respuesta. Por lo tanto es sentir, interpretar, evaluar todo lo recogido y responder. Además, permite a la persona mediadora concentrarse en la comunicación entre, hacer que las partes hablan más y se desenvuelvan mejor en las sesiones e incentivar a los participantes hacia un diálogo sincera obteniendo así una mayor y mejor información y pudiendo utilizar el parafraseo correctamente.

A lo largo del proceso, el mediador tiene que hacer una gran cantidad de preguntas para poder obtener la mayor información posible y lograr encontrar la solución que se busca. Pero para conseguir eso hay que hacer las preguntas adecuadas, esas preguntas se clasifican en:

- a) **De apertura:** para comenzar el proceso de interacción.
- b) **Clarificadoras:** para comprender el mensaje de cada una de las partes.
- c) **Informativas o cerradas:** obtener la información necesaria si falta datos.
- d) **Indirectas:** cualquiera de las partes puede responder.
- e) **Directas:** sólo se dirige a una de las partes de manera alternativa.
- f) **Orientadas al pasado:** recoger información del pasado cuando se considere oportuno.
- g) **Orientadas al presente:** para clarificar la organización actual.
- h) **Orientadas al futuro:** para concentrar toda la atención en una visión del futuro.
- i) **Justificadoras:** para conocer todos los intereses de la persona, incluso los ocultos.

- j) **Contrastar con la realidad:** contrastar lo que están planteando con la realidad de la situación.
- k) **Negociar:** ayudan a generar ideas dentro de una discusión.
- l) **Desarrollar opciones:** preguntarles por alguna opción más o ayudarles a que tengan en cuenta otras opciones que a lo mejor no se les hubieran ocurrido.
- m) **Creativas:** ayudan a generar nuevas ideas dentro de una discusión pueden ser hipotéticas, reflexivas o alternativas.
- n) **Sobre las consecuencias, implicaciones o secuelas que conllevarán el no solucionar el problema:** para poder preparar el hijo argumental para ofrecer alternativas que puedan solucionar las consecuencias.
- o) **De resultado, empleando palabras de forma que instemos a la otra parte a solucionar el problema:** instamos a una parte y a la otra a solucionar el conflicto.
- p) **Para resumir:** para comprobar que lo estamos entendiendo y que lo que estamos transmitiendo les está llegando.
- q) **Reconductoras o estratégicas:** para desviar la interacción improductiva de las partes en conflicto. Interrumpen la discusión para reconducirla cuando sea oportuno.
- r) **Circulares:** permiten entender las diferentes percepciones y las relaciones que han tenido cada uno, planteando así diferentes perspectivas.
- s) **De cierre:** para poder concluir una sesión o una entrevista y que ambas partes tomen una serie de decisiones. (Susana Lucas. Técnicas de Mediación Social, 2012)

ANEXO 2: FICHA DE CONSENTIMIENTO DE MEDIACIÓN

2-DIC-2005 11:52 DE :APROME-ZANDRA-

900511939

0:575758444

3 7

GABINETE DE MEDIACIÓN FAMILIAR
C/ Corazón de María 51, 2º B
Madrid 28002
Tlf: 91 510 01 21

Consentimiento para la Mediación

Los abajo firmantes:

D. _____
Domicilio _____

Dña. _____
Domicilio _____

se comprometen a la realización de la intervención solicitada, y declaran conocer los objetivos y reglas concernientes a la Mediación Familiar.

1.- El objetivo de la Mediación Familiar es permitir que los cónyuges o las parejas que han decidido no vivir más juntos, o los ya separados y/o divorciados, puedan llegar a un acuerdo sobre las consecuencias de su separación.

2.- La comunicación debe llevarse a cabo en un clima de cooperación y de respeto mutuo. Evitando la agresividad y la hostilidad.

3.- Si la búsqueda de acuerdo implicase abordar cuestiones económicas (pensión de alimentos, liquidación de bienes) los miembros de la pareja deberán comprometerse a proveer cualquier información útil al respecto (recursos, cargas, etc.). Si alguno no dispone de toda la información necesaria para negociar el reparto de bienes, debe consultar a su abogado.

4.- La elaboración de un acuerdo referente a la custodia de los hijos, periodicidad de los encuentros de éstos con los padres, contribución económica, tendrá como objetivo primordial el interés del niño.

5.- El contenido de las sesiones de mediación y la información recibida en la misma es confidencial y bajo ningún concepto puede ser utilizada como objeto de prueba ante un tribunal. Así mismo el mediador no podrá ser llamado a declarar en juicio alguno ni comparecerá ante ningún organismo.

006

GABINETE DE MEDIACIÓN FAMILIAR
C/ Corazón de María 51, 2º B
Madrid 28002
Tlf. 91 510 01 23

6.- Compromiso de no entablar acciones judiciales de tipo contencioso, durante el proceso de Mediación Familiar ya que su objetivo es conseguir una acción consensuada. Si el procedimiento legal se hubiera ya iniciado, para poder acceder al proceso de mediación, deben comprometerse a paralizar los trámites hasta que finalice el servicio de mediación.

7.- Los temas sobre los que se tratará de buscar un acuerdo son:

- Guarda y custodia.
- Régimen de visitas.
- Uso del domicilio.
- Pensión de alimentos.
- Reparto de bienes.
- Pensión por desequilibrio.

8.- Este acuerdo trata únicamente de ser un compromiso entre la pareja y el mediador para optimizar los resultados de la intervención.

Aceptamos la Mediación de acuerdo con lo expuesto.

Fdo.: _____
D.N.I.: _____

Fdo.: _____
D.N.I.: _____

El mediador se compromete a asegurar que las entrevistas de Mediación serán estrictamente confidenciales y no podrán ser utilizadas como información judicial o prueba.

En Madrid a _____.

ANEXO 3: FICHA MEDIACIÓN

2-DIC-2005 11:56 DE :APROME-ZAMORA- 900511939 A:979729446 P.3

GABINETE DE MEDIACIÓN FAMILIAR
C/ Corazón de María 51, 2º B
Madrid 28002
Tlf: 91 510 0323

FICHA MEDIACIÓN

Nombre: Apellidos:
D. N. I. :
Fecha y lugar de nacimiento:
Estado civil: - Fecha matrimonio y lugar:
- Fecha inicio convivencia :
Domicilio: (propiedad/alquiler)
Teléfono:
Profesión/Actividad laboral:
Ingresos:
Número de hijos:
Nombre: 1. Edad: 1.
2. 2.
3. 3.

Pareja :

Nombre: Apellidos:
D. N. I. :
Fecha y lugar de nacimiento:
Estado civil: - Fecha matrimonio y lugar:
- Fecha inicio convivencia:
Domicilio:
(propiedad/alquiler)
Teléfono:
Profesión/Actividad laboral:
Ingresos:
- ¿Están de acuerdo los dos en separarse?
- ¿Han iniciado trámites legales?

7 - 17

018

ANEXO 4: LO QUE EL MEDIADOR DEBE EVITAR

Lo Que El Mediador Debe de Evitar

- * El mediador no debe sustituir sus reacciones por la de las partes
- * El mediador no debe sugerir opciones para una solución si no se ha estancado la mediación.
- * El mediador no debe pensar ni creer que él conoce la solución. Las partes son las que conocen las soluciones.
- * El mediador no debe de adoptar la primera solución ofrecida. Tampoco debe de adoptar cualquier solución ofrecida como la que vale, o cómo la mejor. Las partes deben de decidir esto.
- * El mediador no debe preocuparse demasiado por la estructura de la mediación. No procederá en pasos precisos ni exactos.
- * El mediador no debe escuchar las palabras en vez del sentido y el significado de los comentarios.
- * Al repasar la información que la parte dá, el mediador no debe de repetir como un loro lo que la parte dijo. Debe de usar palabras que reflejan el sentido junto con la información.
- * El mediador no debe de dejar de buscar los intereses subyacentes de las partes.



© Thelma Butts Griggs, J.D., 1998.

ANEXO 5: CÓMO SALIR DEL CALLEJÓN SIN SALIR



Como salir del “Callejon Sin Salida”

Resolver estancamiento con intervención:

SESION PRIVADA: En una sesión privada, averigüe lo que impide que la negociación siga adelante.

COMPRUEBE LAS MAANs: Averigüe si las partes entienden sus MAAN (mejor alternativa a un acuerdo negociado).

COMPROBAR LA REALIDAD: Examine a la luz la realidad de las alternativas propuestas por cada parte. Considere costos, tiempo perdido, y el riesgo.

REPASE LOS INTERESES: Pregunte por qué terminar la negociación satisface los intereses de la parte mejor que seguir buscando un acuerdo negociado.

USE PERIODO DE PRUEBA: Sugiera un periodo de prueba para reducir el riesgo de llegar a un acuerdo ineficaz, y para proveer mas información con la cual poder alcanzar un acuerdo permanente.

LA MINI-VACACIÓN: Dejar la mediación por un rato para descansar, y para refrescar la energía y el esfuerzo. El descanso puede ser por unos minutos, un día, una semana, o más.

MANDE DEBERES PARA FUERA DE LA SESION: Pida que las partes vayan y busquen cierta información que facilite la evaluación de propuestas, o que ayude a crear opciones nuevas.

USE UN EXPERTO: invite a alguien con información especializada a quien las partes escucharán, para ofrecer una perspectiva nueva.

CAMBIE EL FOCO: Proceda a otro aspecto de la negociación.

CAMBIO DE PAPELES (ROLES) Pídele a una parte que haga el papel de la otra parte para que comprendan algo desde un punto de vista distinto.

DESARROLLE UN PROCEDIMIENTO JUSTO: Forme con la participación de las partes un procedimiento equitativo. Puede ser, por ejemplo, por selección alternativa de puntos o artículos, echarlo a suerte, o dejar que un experto o árbitro decida el asunto.

© Thelma Butts Griggs
Apuntes en Mediación, 2.001.

ANEXO 6: HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR LA IRA

Herramientas para Gestionar la Ira

Ser tranquilizador en manera de ser

Normalizar los sentimientos de ira

Usar narrativas

Tomar descansos

Usar sesiones privadas

Enfocar en un bien universal

Enfocar en el futuro

Usar comunicación empática

Modelar respeto y compasión

Atender los intereses subyacentes a la emoción

Cambiar de papel

© Thelma Butts Griggs, J.D. y Jessica Notini, J.D., 1999. gvconsulting@compuserve.com

ANEXO 7: TÉCNICAS PARA FACILITAR UNA NEGOCIACIÓN

Técnicas para Facilitar Una Negociación Exitosa

1. Reconocer y validar diferencias
2. Enfocar en la tarea, con atención al problema en vez de la gente
3. Dividir el conflicto en partes factibles (que se pueden dominar)
4. Mantener una perspectiva amplia (no olvidar temas resueltos y la situación total)
5. Mantener el foco en el presente y el futuro
6. Buscar los intereses por debajo de las posiciones
7. Validar que cada persona quiere buscar y proteger sus propios intereses
8. Buscar intereses que comparten las partes
9. Ayudar con la generación de opciones
10. Comprobar la realidad
11. Habilitar a las partes a participar
12. Animar a las partes reconociendo su habilidad de enfrentar el problema
13. Reconocer y apoyar comportamiento cooperativo
14. Re-enmarcar/reformular comunicaciones problemáticas
15. Reconocer e integrar los pedazos de los acuerdos
16. Controlar el proceso
17. Perseverar - creer que se puede llegar a un acuerdo