



Universidad de Valladolid

**TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y
RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

**La mediación familiar en los Puntos de
Encuentro Familiar desde la perspectiva del
educador social**

AUTORA: Lidia Casado Herrero

TUTORA: María de Lirio Martín García

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

CURSO ACADÉMICO: 2017/2018

RESUMEN

En el siguiente proyecto de fin de máster se aborda la necesidad de implantar técnicas de mediación familiar en los Puntos de Encuentro Familiar, desde la perspectiva del profesional de la educación social, analizando, en una primera parte, el marco teórico y, mostrando un caso concreto y real en la segunda parte, para conocer la intervención de los PEF.

ABSTRACT

In the next master's Degree project addresses the need to implement family mediation techniques in family meeting points from the perspective of social education, analyzing, in the first part, the theoretical framework and showing a specific and real case in the second part, to learn about the PEF's intervention.

PALABRAS CLAVE

Mediación; mediación familiar; Puntos de encuentro familiar

KEYWORDS

Mediation; family mediation; family meeting points

ÍNDICE

1. Introducción.....	p.5
2. Objetivos.....	p.6
3. Justificación.....	p.7
Capítulo I: Revisión bibliográfica y cuerpo teórico.....	p.8
4. Marco jurídico.....	p.9
5. Origen de la mediación.....	p.12
6. ¿Qué es la mediación?.....	p.14
7. Figura del mediador.....	p.16
8. Proceso de mediación.....	p.19
9. Estudio de la mediación familiar.....	p.20
9.1. El conflicto.....	p.22
9.2. Las emociones y sentimientos.....	p.24
10. Funciones y características de los PEF.....	p.25
8.1. Objetivos de los PEF.....	p.27
8.2. Forma de acceder a los PEF.....	p.28
8.3. Intervención de los PEF.....	p.29
8.4. Marco jurídico de los PEF.....	p.30
11. Mediación familiar en los PEF.....	p.32
12. El papel del educador social como mediador.....	p.33
10.1. Otras intervenciones del educador social en los PEF.....	p.36
10.2. Situaciones especiales que debe afrontar el educador social en los PEF.....	p.36
Capítulo II: Parte práctica.....	p.37

13. Desarrollo de la intervención.....	p.38
11.1 Derivación.....	p.38
11.2 Recepción de la familia.....	p.41
11.3 Conocimiento y evaluación.....	p.43
11.4 Programas familiares.....	p.44
11.5 Intervención.....	p.47
11.6 Revisión.....	p.48
11.7. Cierre y seguimiento.....	p.49
14. Técnicas de mediación que se emplean durante las intervenciones en los PEF.....	p.50
Capítulo III: Conclusiones finales, consideraciones y recomendaciones.....	p.53
15. Resultados del trabajo del educador social como mediador familiar en los PEF.....	p.54
16. Conclusiones y recomendaciones.....	p.55
17. Bibliografía y referencias	p.57
Anexos.....	p.61

1. INTRODUCCIÓN

En las relaciones interpersonales y sobre todo las relaciones en la familia, surgen conflictos constantes como consecuencia de la convivencia, de la toma de decisiones y de motivos infinitos que requieren intervenciones concretas para solventar estos litigios y conseguir que sean constructivos, para ello surge la mediación como forma alternativa al sistema judicial, que ya analizaremos más adelante.

Cuando se producen las separaciones familiares, surge la necesidad de encontrar un espacio neutro y agradable donde poder reunificar, y este, debe contar con los profesionales cualificados para el desempeño de diversas funciones.

Por ello, en el siguiente Proyecto Final de Máster se pretende hacer una reflexión personal sobre la importancia de la mediación familiar en lo Puntos de Encuentro Familiar (PEF), conociendo el origen y las características de la mediación en general y la mediación familiar en concreto, desde un enfoque práctico y teórico, justificando los beneficios de esta, y abordando el papel del educador social como mediador familiar en dichos puntos de encuentro familiar.

Por una parte abordaremos la legislación de la mediación en general y más concretamente de la mediación familiar, así como el funcionamiento y los objetivos de los puntos de encuentro familiar y la necesidad de impartir en este las diferentes técnicas de mediación que ayudarán a realizar intervenciones más eficaces y fructíferas.

Una segunda parte de este Proyecto Final de Máster consistirá en un caso concreto y real de una familia que acude a un Punto de Encuentro Familiar donde se plasmará la teoría previa, y se analizará cómo se podrían emplear técnicas de mediación con ellas.

Por último trataremos de sintetizar las conclusiones finales que se saquen del estudio y de la práctica relacionándolo con los objetivos iniciales, verificando si se han cumplido o no y ofreciendo nuevas alternativas o posibilidades de mejora.

2. OBJETIVOS

Los objetivos de este Proyecto Final de Máster se van a dividir en dos partes relacionadas entre sí, por una parte un objetivo general a todo el proyecto, y por otra parte, de manera más concreta, objetivos específicos.

Con ello, se pretende marcar los puntos que nos interesa trabajar en el siguiente Proyecto y analizaremos su cumplimiento a lo largo de todo el trabajo y en las conclusiones y consideraciones finales.

➤ Objetivos generales

Como objetivo general de Proyecto Final de Máster podemos sintetizarlo en: Profundizar, teórica y prácticamente, en la mediación familiar desde los Puntos de Encuentro Familiar, siendo el educador social el que ejerce dicha profesión.

➤ Objetivos específicos

- Conocer la legislación en la que se basa la mediación a nivel nacional.
- Conocer la legislación concreta en mediación familiar centrándose en Castilla y León
- Profundizar en el marco teórico sobre estudios en mediación y mediación familiar.
- Conocer las funciones y objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar
- Profundizar en las intervenciones de los Puntos de Encuentro Familiar
- Conocer la mediación familiar desde los Puntos de Encuentro Familiar.
- Analizar el perfil del educador social como mediador
- Reflexionar sobre la eficacia y efectividad de los Puntos de Encuentro y la mediación familiar

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

Actualmente ha surgido la necesidad de solucionar los conflictos fuera del sistema judicial como consecuencia de la sobre carga que hay en los juzgados y el tiempo que tardan el solucionarse los litigios.

Además, en el sistema actual de justicia que tenemos en España se aplica el Derecho, independientemente de los intereses o necesidades de las partes.

Es por ello que la mediación, y en general los ADR (que ya analizaré más adelante en qué consisten) son una extraordinaria alternativa que trata de solucionar los conflictos dando protagonismo a las partes y, en concreto, la mediación, dejando que sean las propias personas implicadas en el conflicto quienes resuelven este, buscando soluciones donde ambas partes ganen y alejándonos del modelo tradicional de ganar-perder del sistema judicial.

Por otro lado, desde el año 2005, tras la ley que permitía el divorcio, surgen en España nuevos modelos de familia que requieren mecanismos más rápidos y eficaces, no solo en cuanto al divorcio, sino a conflictos familiares que puedan surgir por diversos motivos. Centrándonos en los divorcios o separaciones conyugales se aprecia la necesidad de crear lugares donde, en momentos de conflicto extremo, tanto el padre como la madre, o la familia extensa puedan reunirse con los hijos/as, que por derecho, tienen que mantener el contacto si eso es bueno para el menor.

Estos lugares serán los Puntos de Encuentro Familiar, donde yo he realizado las prácticas del Máster en “Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos” como mediadora familiar, siendo aquí donde yo he visto la necesidad de aplicar las técnicas que ofrece la mediación para garantizar a las familias una intervención eficaz cuando se encuentran con su hijo/a.

Por todo ello, en este Proyecto Final de Máster se pretende hacer una reflexión personal sobre la mediación y los Puntos de Encuentro Familiar, abordando el tema desde el perfil profesional del educador social, siendo esta mi profesión de origen.

CAPÍTULO I. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y CUERPO TEÓRICO

4. MARCO JURÍDICO

Para comprender y estudiar la mediación es necesario conocer el marco normativo en el que se encuadra y cómo ha evolucionado este hasta donde estamos a día de hoy, Por ello, vamos a comenzar sintetizando la normativa europea, la normativa a nivel estatal y, más concretamente, la normativa de Castilla y León.

En Europa, la normativa que ha servido para impulsar la mediación es:

- ❖ La Recomendación Europea nº 12/1986, relativa a medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de los tribunales de justicia mediante vías alternativas de arbitraje, mediación y conciliación.
- ❖ La convención Europea, aprobada el 25 de Enero de 1996, sobre el ejercicio de los derechos de los menores, que en su artículo 13 propone la mediación para buscar soluciones a los conflictos familiares en los que haya niños implicados.
- ❖ El Plan de acción de 1996, sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interno.
- ❖ La Resolución 98 del comité de Ministros de los Estados miembros sobre la mediación familiar.
- ❖ El Plan de acción de Viena de 1999 por el que se requiere los procedimientos extrajudiciales alternativos para la resolución de conflictos.
- ❖ La Ley modelo sobre conciliación comercial internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, del año 2002.
- ❖ El Libro verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, el 19 de Abril de 2002 por la Comisión de las Comunidades Europeas a solicitud del Consejo.
- ❖ El Código de conducta europeo para mediadores, acogido por la Comisión de las Comunidades Europeas en Octubre de 2004.
- ❖ La directiva 2008/52/CE del parlamento Europeo y del Consejo, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de 21 de Mayo de 2008; Esta directiva supuso un giro en la mediación. Aunque nace como vía para los asuntos transnacionales se abordan cuestiones que los legisladores

transnacionales aprovecharán para su propia normativa nacional. Para España supuso el origen para la legislación española en este ámbito.

- ❖ La directiva consta de 14 artículos: Finalidad y ámbito de aplicación; litigios transfronterizos; definiciones; calidad de la mediación; recurso a la mediación; Confidencialidad de la mediación; efectos de la mediación sobre los plazos de caducidad y prescripción; información al público; información sobre los órganos jurisdiccionales y autoridades competentes; revisión; incorporación al ordenamiento jurídico de los Estados miembro; entrada en vigor; y destinatarios.

En el ámbito estatal, la mediación aparece con la Ley 15/2005, del 8 de Julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, con la inclusión de la mediación en el artículo 770.7º

La disposición final tercera de la Ley 15/2005, instó al Gobierno a remitir a las cortes un proyecto de ley sobre mediación basado en los principios establecidos en las disposiciones de la UE, y respeto a los servicios creados por las Comunidades Autónomas.

Este hecho, junto con la necesidad de trasponer la Directiva 2008/52/CE, trajo como consecuencia el proyecto de ley estatal de Mediación en Asuntos civiles y mercantiles, de 8 de Abril, de 2011, el cual se paralizó con las elecciones generales.

Finalmente la incorporación de la Directiva a España será con la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles.

Esta ley estatal, deja fuera de su ámbito de aplicación la mediación penal, con las administraciones públicas, la laboral y en consumo (art, 2.2)

En paralelo, las Comunidades Autónomas (anexo I) también tienen su propia legislación en materia de mediación, realmente son las verdaderas impulsoras de la mediación en España, ya que su labor proviene de fechas anteriores a la Directiva 2008/52/CE.

Sobre todo se regulará la mediación familiar.

No obstante, en materia de consumo contamos con una regulación específica como es el Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, por el que se modificaba la regulación en materia de consumo.

4.1 Ley 1/2006, de 6 de Abril, de mediación familiar en Castilla y León

Para este Proyecto Final de Máster la ley que nos interesa es la perteneciente a la comunidad autónoma de Castilla y León, la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

Esta Ley regula la mediación familiar como un procedimiento extrajudicial, complementario y no alternativo al sistema judicial de resolución de conflictos, ya que se respeta el derecho de todas las personas al acceso a la tutela judicial efectiva. La Ley parte de un concepto amplio sobre los litigios familiares en los que no solo se encuadran los conflictos relativos al matrimonio o a la unión de hecho, sino cualquier otro que se produzca entre familiares con capacidad de obrar en cuyo caso la mediación pueda prevenir o simplificar un litigio judicial, teniendo siempre en cuenta la protección del interés superior del menor, de las personas con diversidad funcional y de las personas mayores dependientes.

Con la finalidad de promover la libertad e igualdad de las personas para acudir a un procedimiento de mediación, este deberá estar pactado por todas las partes de común acuerdo ante el correspondiente mediador.

En cuanto a los derechos y deberes de los profesionales de la mediación, se establece de forma novedosa respecto a la normativa de otras comunidades autónomas un catálogo de derechos y deberes relativos a las personas que acuden a mediación.

Esta Ley, también incluye el relevante papel que ocupará la administración autonómica en los procedimientos de mediación que se lleven a cabo en la comunidad.

La Ley también establece los requisitos necesarios para ser mediador en Castilla y León, siendo estos:

- a) Tener la condición de titulado universitario en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social, y en cualquier otra Licenciatura o Diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.
- b) Estar en posesión de las licencias o autorizaciones pertinentes para el ejercicio de la actividad profesional.
- c) Acreditar la formación en mediación familiar en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, por un mínimo de trescientas horas impartidas, organizadas o tuteladas por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales.
- d) Estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Castilla y León.

5. ORIGEN DE LA MEDIACIÓN

Haciendo un recorrido histórico, para tratar de solucionar los conflictos de las relaciones humanas encontramos diferentes sistemas de resolución de conflictos, siendo el sistema jurídico el más establecido en la sociedad.

Otero (2007) clasifica tres momentos en la evolución histórica de la resolución de conflictos: Un momento inicial en el que las diferentes culturas establecen la figura de un tercero con autoridad reconocida para solventar los conflictos entre particulares; un segundo momento en el que se crean diferentes foros a los que acudir si requieres justicia; y un tercero en el que se forma un poder judicial institucionalizado.

Es difícil encontrar un origen preciso y generalizado de la mediación como forma alternativa a la vía judicial, aunque si existe una necesidad por parte de la sociedad de sistemas alternativos al sistema judicial como la conciliación, el arbitraje o la mediación, como consecuencia de la pérdida de confianza de las personas que conforman el ámbito jurídico, la sobresaturación del mismo, la búsqueda de soluciones acordes con las necesidades de las partes; el protagonismo de las partes etc.

En la Edad Moderna la mediación, se utilizó en el ámbito del derecho internacional como consecuencia de la necesidad del establecimiento de relaciones y al respeto de los pactos basados en la autoridad, respeto difícil de conseguir en este ámbito del derecho, con la coactividad de las normas es de difícil cumplimiento debido a la soberanía de los países siendo complicado establecer vínculos de obligación entre países que no se basen en la fuerza bruta, por ello la justicia entre los estados solo se podía acordar a través de los buenos oficios, el arbitraje y la mediación.

Será a mediados del siglo XX, cuando se puede afirmar que se configura la mediación que se aplica profesionalmente en la actualidad.

Por otro lado, el antecedente más destacado es la Convención de la Haya del 18 de octubre de 1907 sobre solución de controversias internacionales, donde se reconoce el arbitraje y la mediación como medias no jurisdiccionales de resolución de conflictos. Se mantendrá esta situación hasta la creación del Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921 por la Sociedad de Naciones.

La mediación, geográficamente, aparece simultáneamente en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica. De hecho, el primer servicio que asume la mediación a nivel mundial, será el Federal Mediation and Conciliation Service, creado en 1947 en EE.UU, a partir del cual su desarrollo e implementación ha sido continuo y creciente en todo el mundo.

Vilar (2007) explica el origen de los métodos de resolución alternativa de conflictos, cuyas siglas en inglés será ADR ((Alternative Dispute Resolution), tras el movimiento anglosajón de la década de los treinta durante el siglo XX, considerado una corriente filosófico-jurídica que busca vías alternativas al poder judicial iniciado en la Universidad de Harvard. En Estados Unidos, los ADR se han convertido en parte del propio sistema judicial, no siendo solo alternativas privadas.

En Europa será el Libro Verde de la Comisión sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil de 19 de abril de 2002 el primer contacto con la mediación, que incluirá derecho laboral y relacionado con el consumidor.

Los resultados de este Libro se materializan en una propuesta de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre aspectos de mediación en asuntos civiles y mercantiles de 22 de Octubre de 2004, el cual desembocó en la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europea y del Consejo, de 21 de Mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles t mercantiles.

En los años 80 llega la mediación a España con el objetivo de solventar los conflictos en el ámbito de las familias tras la Ley 30/1981, comúnmente conocida como la ley del divorcio, años más tarde se extiende por el ámbito penal juvenil y en 1993 en el ámbito escolar.

6. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

Una vez que conocemos el origen, vamos a tratar de conocer qué es la mediación y cuáles son sus características.

En primer lugar se debe conocer que la mediación se puede clasificar dependiendo del tipo de conflicto del que proviene, pudiendo ser laboral, mercantil, penal, familiar etc. También podemos clasificarla en función del acuerdo, alcanzado sea este total o parcial; en función del organismo que la promueve: pública, privada, intrajudicial (dentro del proceso judicial) o extrajudicial (fuera del proceso judicial).

En este proyecto nos centramos en la mediación tal y como la estipula la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación civil y mercantil, en la cual se encuentra la definición de mediación, en su artículo 1, cómo:

“aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

Es por ello, que la mediación es considerada un método alternativo de resolución de conflictos autocompositivos, es decir, las partes son quienes buscan sus propias

soluciones, a diferencia de los métodos heterocompositivos, donde un tercero es quien impone la decisión final, como serían el arbitraje o la vía jurisdiccional.

Es importante conocer los principios informadores en los que se basa la mediación ya que será lo que lo diferencie de otros medios autocompositivos como la conciliación o la negociación. Estos principios según la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y Mercantiles, son los recogidos en los siguientes artículos:

Artículo 6: Voluntariedad y libre disposición

Artículo 7: Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores

Artículo 8: Neutralidad

Artículo 9: Confidencialidad

Artículo 10: Las partes en la Mediación

Según Rodríguez (2013) el proceso de mediación se caracteriza por ser un método que se emplea para gestionar y solventar los litigios que crean desajustes en las relaciones interpersonales, es siempre dirigida por un mediador preparado y cualificado que siempre actuará de manera neutra e imparcial y que tan solo guiará a las partes a buscar sus propias soluciones, por ello un requisito indispensable es la voluntariedad de las partes implicadas, protagonistas del conflicto.

La mediación es ya utilizada en diversidad de ámbitos como es el ámbito educativo, comunitario, laboral o familiar.

Será este último al que se hace especial mención en el siguiente Proyecto Final de Máster.

7. FIGURA DEL MEDIADOR

Para que un proceso de mediación sea eficaz es muy importante que el mediador este bien formado y cualificado pues de sus herramientas y habilidades dependerá que el proceso de mediación tenga resultados óptimos o no.

Por ello, es interesante conocer en que consiste la figura de mediador y que cualidades y habilidades ha de tener, pues no cualquier profesional puede ejercer esta profesión.

Según la Directiva 2008/52/CE, en su artículo 3 aporta la definición sobre la figura del mediador cómo:

“Todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.”

La Directiva deja libre a cada Estado para que pueda regular en función de sus necesidades las características y la formación del mediador.

En la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles se define la figura del mediador como una tercera persona formada en mediación independientemente de su profesión de origen (abogados, psicólogos, educadores sociales...) que de manera neutral, sin tener capacidad decisoria, interviene en el conflicto que enfrenta a dos partes con la finalidad de que las personas involucradas en la controversia racionalicen, con su ayuda, una salida negociada.

El mediador debe tener unas cualidades determinadas para desarrollar un correcto proceso de mediación de manera eficaz; estas son, según Arsuaga y Martín (2013); Merino (2013); Cazorla (2016):

- ❖ Credibilidad, habilidad para motivar a las partes a facilitar información, capacidad para la escucha activa, perseverancia, confidencialidad y buen carácter.
- ❖ Empatía, entendiendo esta como la capacidad para ponerse en el lugar de las partes.
- ❖ Actitud facilitadora y de ayuda, promoviendo la comunicación entre las personas implicadas en el conflicto, actuando como puente de unión, fomentando el protagonismo entre las partes.
- ❖ Cordialidad, basándose en el respeto mutuo, necesario para crear un clima adecuado en las sesiones.
- ❖ Persuasión, con el fin de que las partes dejen de lado su posición habitual y busquen nuevas alternativas desde una posición de responsabilidad y no de culpabilidad mutua.
- ❖ Comunicador, en cuanto a que debe estar formado en habilidades comunicativas de forma verbal y no verbal.
- ❖ Paciencia y honradez a lo largo de todo el proceso dejando hacer y decidir a las partes.
- ❖ Controlar los tiempos y espacios, buscando siempre un clima cooperativo.

El mediador, como figura que guía el procedimiento de mediación, ha de tener una serie de normas éticas básicas que guíen su labor, es por ello que a continuación vamos a señalar algunos aspectos clave de este código (Belloso, 2007):

1. Autonomía de la voluntad de las partes: Las personas implicadas en el conflicto deben tener libertad durante todo el proceso de mediación tomando sus propias decisiones, acompañadas siempre por el mediador.
2. Principios fundamentales: El mediador siempre intervendrá acorde a los principios de la mediación.
3. El mediador frente a su nominación aceptará el cargo siempre y cuando actúe según los principios y normas éticas, informará siempre a las partes si existe alguna causa que pueda afectar a la imparcialidad y neutralidad; y siempre valorará si el caso concreto es o no mediable.
4. El mediador frente a las partes: Debe aclarar los honorarios, costes y forma de pago, ser prudente y veraz sin realizar promesas ni garantías

con los resultados, debe garantizar una calidad de la mediación ya sea con entrevistas individuales si fuera necesario, clarificar la importancia de la confidencialidad durante el procedimiento, garantizar el equilibrio entre las partes, asegurarse de que las partes tienen toda la información para poder valorar y decidir, y recomendarles una revisión legal antes de suscribir el acuerdo de mediación; en ningún caso forzar a aceptar el acuerdo.

5. El mediador frente al proceso debe describir el procedimiento a las partes, aclarar la confidencialidad, asegurar la calidad del procedimiento sabiendo emplear de modo correcto las diferentes técnicas, sugerir la participación de otros profesionales si es preciso; ante cualquier impedimento ético o legal, interrumpir inmediatamente el procedimiento, tomar en consideración la suspensión de la mediación ante situaciones perjudiciales o ante la solicitud de las partes.
6. El mediador deberá colaborar en la calidad de los servicios prestados por la institución o entidad, mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización exigidos por la institución de la que provenga, respetar las normas institucionales y éticas de la profesión, y someterse al código y al consejo de ética de la institución y comunicación de cualquier violación de sus normas.

8. PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación puede variar en función de cada caso concreto, es decir, en determinados casos es aconsejable una co-mediación (mediación realizada por dos mediadores), en otras ocasiones es aconsejable la renuncia del mediador si se viera afectada su imparcialidad, etc. En general, el proceso de mediación tiene un marco global de acción, de manera que se garantice una cierta seguridad jurídica, lo que podemos sintetizar este proceso de mediación en las siguientes fases:

a. Fase inicial o sesión informativa

En esta fase, y tras la solicitud a mediación por las partes (anexo II), el mediador les explica todo lo que necesitan saber sobre el procedimiento y sobre su intervención: características del procedimiento, principios que lo rigen, ventajas, funciones como mediador, honorarios, derechos y deberes de las partes...

Una vez que las partes han sido bien informadas son ellas mismas quienes deciden si se sigue adelante con el proceso de mediación o no (voluntariedad).

En caso de que deseen continuar con el procedimiento, se pasaría a la segunda fase en la próxima sesión.

b. Fase de recogida de información/ constitución

Durante esta fase, el mediador les proporciona un contrato llamado acta constitutiva (anexo III), en el que las partes asumen y aceptan voluntariamente someterse a mediación.

En esta fase el mediador debe animar a las partes para que expongan a rasgos generales el conflicto que les atañe y debe determinar si este conflicto es o no susceptible a mediación, como pueden ser los casos en los que exista violencia de género, situaciones de desigualdad de las partes, personas con diversidad funcional etc.

Durante esta fase el mediador debe aclarar dudas e identificar los temas a tratar.

c. Fase de desarrollo

En esta fase se comienzan a abordar los diferentes temas a solucionar/pactar, donde el mediador debe utilizar las herramientas y técnicas de las que dispone para reconducir a las partes y conseguir que las personas afectadas pasen de los reproches hacia la otra personas (posiciones) a las necesidades (intereses) que realmente les afectan.

Generalmente estas sesiones se realizan de forma conjunta, sin embargo, en algunas ocasiones es necesario realizar sesiones de forma individual con cada parte (caucus) siempre y cuando ambas partes estén informadas de ello.

La duración de esta fase depende de las partes, aunque siempre se tratará de que sea lo más breve posible, siendo entre 4 y 6 sesiones la media.

d. Fase final

Esta fase no siempre termina con acuerdo ya que las partes pueden dar por terminadas las actuaciones o porque hayan transcurrido las sesiones pactadas inicialmente.

Una vez que se han llegado a acuerdos totales o parciales, se procede a la redacción del acta final o acuerdo (anexo IV y anexo V), el cual pondrá fin al proceso de mediación.

9. ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

En términos generales la mediación es un proceso neutral en el que dos personas que se encuentran en conflicto tratan de llegar a un acuerdo por sí mismas con la ayuda de un mediador que les guiará para que encuentren esa solución.

Más concretamente, en el campo de la familia, los conflictos son todavía más dolorosos ya que entran en juego las emociones y los sentimientos de todos los

miembros de la familia; además de terceros implicados que siempre estarán perjudicados por una mala situación familiar, como puede ser hijos/as, familia extensa, empresas familiares etc.

Generalmente estos conflictos surgen por mal entendidos o por las diferentes percepciones de cada uno, por lo que debemos saber gestionarlos y resolverlos.

Es primordial buscar el espacio de dialogo idóneo dando mucha importancia al tono de voz con el que nos comunicamos, las posturas corporales, el respeto y la serenidad de la conversación.

Todo ello hace que las personas vayan acercando sus posturas, entiendan y empaticen con la situación de la otra parte.

La base de toda mediación familiar siempre va a ser mirar hacia el futuro, no debemos quedarnos anclados en un conflicto del pasado o en rencores, y muchas veces solo se necesita que nos vayan guiando hacia un punto de encuentro que nos sirva para el futuro.

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y Mercantiles realiza una definición sobre la mediación familiar, entendiéndola cómo una intervención profesional en conflictos que se desarrollan en la familia que realiza una persona mediadora cualificada, neutra e imparcial, cuyo objetivo es dotar a las partes en conflicto de un espacio de comunicación que les facilite gestionar sus litigios de forma no contenciosa.

La Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación familiar en Castilla y León también realiza una definición sobre el concepto de mediación, entendiéndola como la intervención profesional en litigios familiares realizada por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma contenciosa.

Esta, se da a conocer en España para dar respuesta a situaciones de ruptura o conflicto familiar, y sigue un modelo parecido a Europa, en relación al proceso

legislativo y a la intervención para el apoyo de las necesidades sociales. (Rodón y Munuera, 2009).

Los tipos de conflicto para los que se requiere mediación familiar, según la Junta de Castilla y León, son aquellos que proceden de las rupturas de pareja (ya sea separación o divorcio), entre personas que tengan cualquier tipo de parentesco, para prevenir, reducir o terminar un proceso judicial, ya sean temas sucesorios o en relación con la atención o el cuidado de personas dependientes o incluso conflictos que surgen en una empresa familiar.

El principal objetivo de esta es crear puentes de comunicación constructiva para conseguir una salida a un conflicto de manera pacífica, las partes implicadas se ayudarán del mediador quien les irá guiando y serán ellos mismos quienes decidan los acuerdos que beneficien a ambas partes. (García, 2010)

Más concretamente con la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, en España el concepto de familia de un giro, surgiendo nuevos modelos de familia y nuevos conflictos que solventar sobre todo en materia de custodia de los hijos/as, vivienda familiar etc.

Estos conflictos muchas veces son de tal envergadura que requieren la separación de los hijos de uno de sus conyugues o se les separa de la familia extensa, por ello, entre otros motivos como pueda ser la guarda o custodia de un menor, aparece la necesidad de un lugar neutro y adecuado donde los menores puedan reunirse con sus familias, estos serán los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) que en el siguiente punto vamos a analizar.

9.1. El conflicto

Una vez que conocemos que es la mediación familiar debemos profundizar en el conflicto para conocer y entender la base de la mediación.

El conflicto está siempre presente en nuestras vidas, forma parte de las relaciones interpersonales y del aprendizaje personal, sin embargo debemos saber gestionarlo para que sea lo más constructivo posible.

El término conflicto se puede definir como una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo en cuanto a sus intereses, necesidades, deseos o valores, siendo incompatibles o percibidos como incompatibles donde juega un papel muy importante las emociones y los sentimientos (Gogoratz, 2000, p.37).

Se parte de la base de que cada conflicto es diferente a otro, pues cada persona y situación tiene sus propias características y se actúa de manera diferente y cambiante.

Aún así se puede clasificar el conflicto en cuatro áreas: (Merino, 2013)

- a. Conflictos de relación: Surgen cuando hay dificultad de comunicación entre las personas donde la comunicación no verbal, las acciones sublimizares y el atacar en los puntos débiles de las personas hace de este conflicto una situación gravosa. Existen emociones intensas, percepciones erróneas o estereotipos y un comportamiento negativo repetitivo.
- b. Conflictos de poder o estructurales: Estos se dan cuando se desafía la autoridad, los derechos y los roles dentro de una jerarquía; pautas destructivas de comportamiento e interacción; factores geográficos; restricciones de tiempo...
- c. Conflictos de intereses: Estos surgen cuando las personas anteponen sus necesidades ante las del resto, son de carácter competitivo.
- d. Conflictos de valores: Estos surgen cuando las personas consideran que sus creencias son incompatibles con las de los demás, cuando se tienen diferentes modos de vida e ideología, motivos religiosos, diferentes criterios etc.

En todo conflicto están presentes una serie de componentes como la autoestima, las emociones o los sentimientos y las relaciones de poder.

9.2. Las emociones y los sentimientos

Son la base de todo conflicto interpersonal. El componente afectivo se encuentra a lo largo de todo conflicto y será la clave para ir acercando posturas.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define la emoción como “...un estado de ánimo producido por impresiones de los sentidos, ideas, o recuerdos, que con frecuencia se traduce en gestos, actitudes u otras formas de expresión” (Real Academia Española, 2000, p.807).

Las emociones básicas que todas las personas experimentamos, y que pueden combinarse entre sí, generando otras nuevas, son: La frustración o enojo; miedo-ansiedad; tristeza-depresión; vergüenza- evitación; satisfacción- culpa; alegría; repulsión; sorpresa; y amor.

Para entender la base de todo conflicto es imprescindible comprender que cuando un estado emocional perdura en el tiempo es muy posible que la emoción eclipse a la razón generando un control sobre uno mismo.

Las emociones generan unos sentimientos y unos impulsos que hacen que actuemos de una forma u otra, pueden tener respuestas positivas o negativas, que según Goleman, 2012 son impulsos que nos llevan a actuar, son programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución.

Por ello un mediador debe tener un alto porcentaje de inteligencia emocional que sea capaz de comprender y empalmar con los sentimientos y las reacciones de las partes, guiando a estos en la gestión de los mismos.

10.FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Cuando las familias se encuentran en una situación conflictiva de separación familiar, ya sea conyugal o de los menores, existe un recurso donde el menor pueda relacionarse con sus progenitores o familiares, los Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Estos nacen como una vía de respuesta a las posibles dificultades que pueden surgir después de la resolución judicial entre los progenitores cuando entre ellos existe un enfrentamiento y un conflicto y se precisa de una intervención objetiva y neutral.

Los Puntos de Encuentro Familiar, son “servicios especializados, que intervienen profesionalmente desde el ámbito psicosocial en aquellas situaciones de separación familiar en las que los contactos/relación de los hijos/as con el padre, la madre o algún otro miembro de la familia presenta dificultades. Constituyen un lugar neutral en el que se lleva a cabo la intervención profesional necesaria para que a relación se produzca de forma normalizada” (FEDEPE, 2011, p. 25).

Los PEF, además intervienen en las situaciones en las que el menor se encuentra con una medida de acogimiento residencial o familiar, cuando se considera beneficioso para él mantener el contacto con su familia biológica.

Teniendo por objetivo prioritario el interés superior del menor, se trata de buscar soluciones a problemas familiares a través de la comunicación, la cooperación y el dialogo, evitando el enfrentamiento violento y el uso del menor.

En España será APROME (Asociación para la Protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores) el primer PEF que surja en el año 1994.

Según FEDEPE (2011), el perfil de familias que asisten a Puntos de Encuentro familiar son aquellas en las que la ruptura familiar se produce por las siguientes situaciones:

1. Alta conflictividad para negociar la atención y el cumplimiento del régimen de visitas de los hijos; puede existir violencia hacia alguna de las partes (con o sin orden de protección).
2. Falta de habilidades para la atención de los menores durante las visitas que no genere una adecuada relación.
3. Cuando existe una enfermedad o toxicomanía que requiere supervisión de un profesional.
4. Si existe un posible riesgo para el menor que requiera supervisar el contacto entre ambos para adquirir un conocimiento más cercano de la situación.
5. Oposición o rechazo por parte de uno de los progenitores hacia el otro respecto al contacto del niño con este, o rechazo del propio menor hacia alguno de los progenitores.
6. Cuando se necesita un lugar adecuado para el correcto desarrollo de las visitas por inadecuación de la vivienda o por residencia en otro municipio etc.
7. Dificultades para que el menor mantenga relación con la familia extensa, cuando estas son figuras de apego importante.

Los Puntos de Encuentro están marcados por una serie de objetivos que en términos generales se sintetizan en promover el derecho fundamental del menor a mantener la relación con sus progenitores tras la separación de estos, siempre que este contacto favorezca al menor, también se trata de preparar a los padres para que adquieran una autonomía en cuanto al ejercicio de la coparentalidad sin depender del servicio; y por último prevenir la violencia y proteger al menor si existe esta violencia familiar.

Además de mantener lazos estrechos con la Administración Pública en cuanto a la financiación y dependencia, son dos las entidades que derivan a las familias a los PEF y con las que los PEF deben coordinarse y relacionarse:

- ❖ Los juzgados y tribunales
- ❖ Los Servicios Sociales a través de las entidades competentes en protección a la infancia.

8.1. Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar

Los objetivos están marcados por el art. 5 del decreto 11/2010, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León:

- ❖ Facilitar el encuentro de los menores con el progenitor no custodio y/o familia biológica garantizando sus intereses en situaciones de conflicto.
- ❖ Establecer en las familias en situación de ruptura de la convivencia familiar, los vínculos necesarios para un buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional del menor.
- ❖ Garantizar que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para el menor, y así mismo prevenir la violencia doméstica.
- ❖ Preparar a los progenitores y a las familias de acogida y biológicas para una autonomía mayor, y poder prescindir de este servicio.
- ❖ Favorecer y facilitar los acuerdos entre ambas partes en asuntos referidos al menor.
- ❖ Mejorar la capacidad de los padres o familia extensa para poder solucionar los problemas de la vida diaria.
- ❖ Ayudar a mejorar las relaciones entre ambos progenitores, de tal modo que puedan emprender entre ellos una crianza común de los hijos.
- ❖ Mantener las relaciones ya no sólo con el progenitor no custodio, sino también con la familia extensa.
- ❖ Obtener información acerca de las actitudes y aptitudes de los progenitores e informar si fuese necesario al organismo que procediese.
- ❖ Facilitar un lugar adecuado para poder llevar a cabo las visitas. Dicho lugar tendrá un aspecto acogedor, cómodo y confortable, de tal forma que los menores se encuentren cómodos, al igual que sus familias.

8.2. Forma de acceder al Punto de Encuentro Familiar

La forma de acceder al Punto de Encuentro depende de las derivaciones que cada provincia marque, aumentando en algunas el número de casos derivados desde los juzgados, o desde el Servicio de Protección a la Infancia, aunque existen diferentes posibilidades:

- Por decisión judicial
- Por derivación de los Servicios Sociales
- Por derivación de los servicios especializados de atención a menores y familias.
- Por acuerdo entre ambos progenitores y el punto de encuentro.

En paralelo, cada comunidad autónoma depende de la normativa específica sobre el funcionamiento de estos servicios, entre las que destacamos:

- a. Asturias: Decreto 93/2005 de 2 de septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el principado de Asturias. BOPA 15 septiembre
- b. La Rioja: Decreto 2/2007, de 26 de enero por el que se regulan los puntos de encuentro familiar.
- c. País Vasco: Decreto 124/2008, de 1 de julio, reguladora de los puntos de encuentro familiar por la derivación judicial en la comunidad autónoma del País Vasco.
- d. Comunidad Valenciana: Ley 13/2008, de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los puntos de encuentro familiar de la comunidad valenciana.
- e. Castilla la Mancha: Decreto 7/2009, de 27/01/2009, de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.
- f. Galicia: Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Galicia.
- g. Castilla y León: Decreto 11/2010 de 4 de marzo de 2010. Bocyl

8.3. Intervención en los Puntos de Encuentro Familiar

En los PEF, las intervenciones que se hacen están divididas en etapas, desde la derivación del menor por un organismo, hasta el cierre del caso.

En esta tabla se sintetizan las fases por las que tiene que pasar cualquier caso concreto:

FASES	DESCRIPCIÓN
DERIVACIÓN	El organismo que deriva informa de la situación
RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ Se explican las normas de funcionamiento, se rellena el informe de Recepción➤ Derechos y deberes de los usuarios
CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN	Se realiza el informe de evaluación con toda la información obtenida durante los dos meses de observación.
PROGRAMA FAMILIAR	Se sintetizan los objetivos y actuaciones a realizar con la familia
INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ Se interviene con la familia➤ Actividades de coordinación con otras entidades u organismos (Informes de cumplimiento, autorizaciones etc.)
REVISIÓN/EVALUACIÓN	Se realiza un nuevo programa familiar

	revisando el anterior y con nuevas propuestas de intervención.
CIERRE	Se propone al organismo que derivó la situación
SEGUIMIENTO	Transcurridos seis meses desde el cierre

Tabla 1. Tabla resumen (Sacristán. 2002)

8.4. Marco jurídico de los Puntos de Encuentro Familiar

En el ámbito internacional, Las Naciones Unidas en materia de derechos humanos establecen la convención de los derechos del niño en 1989, tratado ratificado por España en 1990 en el que se recoge la necesidad de protección jurídica y no jurídica del niño y establece principios fundamentales como el interés superior del menor y su máximo bienestar.

En el artículo 9 de la Convención de los derechos del niño, dice:

“Los estados participantes respetarán el derecho del niño que está separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”.

La Constitución Española en el capítulo III, de los principios rectores de la política social y económica en cuanto a la protección a la familia y a la infancia, en su artículo 39.1 dice que:

“Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia”

En su artículo 39. 3:

“Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda”.

En su artículo 39.4:

“Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos”.

En cuanto a normas de carácter nacional referidas a la relación de los hijos con sus progenitores una vez que estos están separados, el Código Civil, regula en el título IV el matrimonio y en el capítulo IX de este título regula los efectos de la nulidad, la separación y el divorcio, en el artículo 94, dice que:

“El progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapaces gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía. El juez determinará el tiempo, modo y lugar del ejercicio de este derecho, que podría limitar o suspender si se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieran grave o reiteradamente los deberes impuestos por la resolución judicial”.

En la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento civil se regula la modificación del régimen de visitas cuando alguno de los progenitores o guardadores dificulten el ejercicio de ese derecho.

9. LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

En los Puntos de Encuentro Familiar, la mediación se utiliza más como técnica que como proceso, es decir, en los PEF, por sus características no se encuentran los principios fundamentales que debe tener la mediación como pueden ser la voluntariedad, confidencialidad, el momento y lugar del conflicto...

La mediación se emplea como mecanismo de intervención directa con los usuarios en cuanto a que se trata de una situación de considerable conflictividad entre los miembros de la familia, de esta manera, se emplean las técnicas de la mediación familiar para conseguir acuerdos entre las familias, en un sentido más concreto, se trata de acercar posturas de una manera dialogada, ya que las familias suelen encontrarse en conflictos fuertemente judicializados o polarizados donde la comunicación es limitada.

Además, en el Decreto 93/2005 de 2 de Septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias, en su artículo 23 establece que:

“el equipo técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicosociales (derecho, psicología, pedagogía, psicopedagogía, Trabajo Social, Educación Social), siempre con formación básica en mediación y orientación familiar”.

Ambos recursos se presentan como alternativa de resolución de conflictos al sistema jurídico de una manera neutral, lo primordial es el interés supremo del menor, se respetan los principios de imparcialidad, subsidiariedad y temporalidad etc. Pero tienen varias diferencias, y a continuación vamos a destacar algunas:

- ❖ En cuanto a la voluntariedad del proceso: en la mediación las partes se someten voluntariamente al proceso; en los procesos judiciales, si el juez lo considera oportuno, puede proponer a las partes que asistan a una sesión informativa, pero en cualquier caso las partes son las protagonistas de decidir si someterse o no, en

contraposición a los PEF, donde la mediación no es voluntaria si no que su presencia en el servicio para el desarrollo de visitas es obligatorio.

- ❖ En cuanto a la separación de la vía judicial con el proceso de mediación: Cuando las partes se someten a mediación, el proceso judicial se paraliza para que comience la mediación, sin embargo, en los PEF, la intervención suele estar directamente relacionada al proceso judicial donde se acordó la derivación a este servicio.
- ❖ En cuanto al objeto de conflicto, en los Puntos de Encuentro se interviene en el cumplimiento del regímenes de visitas y no en otras problemáticas familiares, por tanto siempre debe estar presente un menor a quien le afecta esta situación, mientras que en la mediación no es necesario la intervención de los menores; además algunas familias pueden presentar alguna psicopatología o problemas con las drogas o el alcohol, así como podemos tener situaciones de violencia de género, donde no se podría mediar por el exceso de conflictividad y desigualdad entre partes.
- ❖ Otros aspectos que difieren en cuanto al proceso de mediación es la no existencia del principio de buena fe, la falta de confidencialidad ya que se debe realizar un informe de seguimiento de todas las visitas supervisadas...

10.PAPEL DEL EDUCADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

El profesional de la Educación Social, interviene para satisfacer y/o solventar las necesidades sociales de familias, colectivos e individuos promoviendo el bienestar social de la comunidad.

Cuando vamos a definir que es el educador social, encontramos una infinidad de definiciones y de autores que, dependiendo del posicionamiento teórico a partir del cual crea su definición, va a variar en diferentes aspectos.

“Se entiende por educador a la persona que tiene la capacidad y habilidades necesarias para educar, es decir, dispone de capacidad, energía y cualidades para formar

al ser humano, a través de procesos o acciones conscientes o inconscientes". (Petrus Rotger, 1997, 26-27)

Según Sáez Carreras (1993), el educador social es un profesional que interviene y es protagonista de la acción social conducente a modificar determinadas situaciones personales y sociales a través de estrategias educativas.

Mata (1998) define al educador social como un profesional de la educación que interviene en dos dimensiones: situaciones personales y situaciones sociales; el mismo autor dice que el educador social es un agente de cambio social y un dinamizador de grupos sociales a través de la acción educativa.

Por otro lado, los profesionales de la educación social y de la educación en general, dan un servicio social que responde a necesidades sociales desempeñando una función social, que interviene en diversas situaciones priorizando en sus procesos de intervenciones pedagógicas. (Ayerbe, 2000).

En cuanto a los ámbitos de actuación e intervención del educador social, (Ayerbe, 2000) cita todo lo relacionado con: Intervención socio educativa en la protección a la infancia, intervención familiar, acogimiento familiar, adopción, contextos institucionales, medio abierto, drogadicción y el trabajo relacionado con la inserción social de personas y colectivos excluidos.

Por todo ello, podemos decir que quedan definidas no solo por las funciones que históricamente han sido de su competencia, sino también por todas aquellas que den respuesta a las necesidades que surgen en la actualidad.

Se puede añadir, que el educador social interviene en:

- ❖ Acción social primaria, secundaria y terciaria.
- ❖ Con colectivos normalizados, colectivos en riesgo y con colectivos en exclusión social.
- ❖ Equipamientos e instituciones, que puede ser abiertos, semi abiertos y cerrados.

- ❖ Centro, medio abierto o instituciones y con programas que pueden ser públicos y privados.

En relación al proceso de mediación, la solicitud de mediación a profesionales de la educación social es demandante, ya que desempeñan su labor en contextos socio-educativos, en los que el conflicto se genera con frecuencia.

La Asociación Estatal de Educación Social (2007) ha reconocido la función mediadora en educadores sociales como una de las seis indispensables en su ejercicio profesional; la formación para su desarrollo implica promover competencias basadas en: la comunicación interpersonal, el análisis de las posiciones enfrentadas y la evaluación del conflicto.

Según la Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León en su artículo 8, dice que: “Podrán ejercer la mediación familiar regulada en esta Ley las personas que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Tener la condición de titulado universitario en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, **Educación Social**, y en cualquier otra Licenciatura o Diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.
- b) Estar en posesión de las licencias o autorizaciones pertinentes para el ejercicio de la actividad profesional.
- c) Acreditar la formación en mediación familiar en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, por un mínimo de trescientas horas impartidas, organizadas o tuteladas por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales.
- d) Estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Castilla y León.

Por ello, aunque se requiere de formación complementaria en mediación para realizar un proceso eficaz de mediación, el educador social, en sus competencias profesionales ya tiene un gran número de similitudes que hacen que la formación

complementaria vaya directamente relacionada; así como su ámbito de actuación en resolución de conflictos.

Además, relacionado con los PEF, recordamos el Decreto 93/2005 de 2 de Septiembre, de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias, en su artículo 23 establece que:

“el equipo técnico estará compuesto por personal técnico con diferentes perfiles profesionales de las ramas psicosociales (derecho, psicología, pedagogía, psicopedagogía, Trabajo Social, Educación Social), siempre con formación básica en mediación y orientación familiar”.

10.1. Otras intervenciones del educador social en los Puntos de Encuentro Familiar

- Interacción con los usuarios: Comunicación eficaz para establecer las visitas, horarios, marcar objetivos o pautas educativas, diferentes acuerdos etc.
- Intervenciones telefónicas: Forma rápida para comunicarse entre los progenitores y los técnicos de situaciones imprevistas.
- Intervención psicológica asesoramiento jurídico y atención social: Equipo multidisciplinar formado por educador social, trabajador social, psicólogo y abogado, por lo que cada cual centra tención enfocada en su especialidad.
- Herramientas de mediación, orientación familiar y resolución de conflictos.

10.2. Situaciones especiales que debe afrontar el educador social en los Puntos de Encuentro Familiar

- Órdenes de alejamiento: Muchas familias tienen orden de protección u órdenes de alejamiento vigentes, por lo que es muy importante y necesario que el educador social este formado en violencia de género.
- Incomparecencia, negatividad de los hijos y obstrucción: De manera multidisciplinar se fomenta restablecer los lazos afectivos paterno o materno filiales.

CAPITULO II. PARTE PRÁCTICA

11. DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN.

En este capítulo abordaremos un caso concreto de una familia que asiste a APROME, Punto de Encuentro Familiar, exponiendo las fases de intervención por las que han asistido:

11.1. Derivación

La derivación al Punto de Encuentro Familiar puede ser por dos vías; a través de los juzgados o bien a través de los Servicios Sociales de la comunidad. También pueden acudir las familias de mutuo acuerdo.

En nuestro caso, se deriva el caso de la Gerencia territorial de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, desde la sección de protección a la infancia a APROME.

- En primer lugar, se realiza la apertura del expediente de Protección, relativas a las menores María y Ana, el 2 de Julio de 2007.
 - Declaración de desamparo y asunción de tutela de las menores.
 - Seleccionar a la familia extensa para el acogimiento familiar de las menores María y Ana.
 - Acogimiento familiar simple provisional por periodo de un año con los abuelos maternos, familia seleccionada por la Entidad pública, con fecha X, elevando la formalización del mismo al juzgado para que se pronuncie.

- En segundo lugar se establecer el siguiente régimen de visitas:
 - Los padres tendrán salidas con sus hijas los sábados de 16 a 20 horas. Se respetarán previa comunicación con la Sección de Protección a la Infancia y los padres, las posibles salidas que en periodos vacacionales puedan programar los abuelos acogedores.

- Se utiliza en Punto de Encuentro APROME para la recogida de los menores.
- Las visitas comenzarán el día X.

❖ DESCRIPCIÓN DEL CASO:

El caso se trata de dos menores adscritas al programa de separación provisional Reunificación, aunque en estos momentos aún no han sido incluidos en un Programa de intervención ya que los padres tienen en proyecto el cambio de domicilio a Segovia.

Por otra parte, el padre está pendiente de un trabajo, lleva varios años sin trabajar y la madre últimamente, se encuentra más desestabilizada y está pensando en un cambio de profesional de salud mental que le ofrezca otro tipo de tratamiento ya que en estos momentos los fármacos que toman no le ayudan a estar más tranquila, según ella manifiesta. En estos momentos viven los dos juntos en Madrid.

Los abuelos maternos siempre han sido los guardadores de hecho de las niñas y desde que se abre el caso en la sección de protección, han manifestado su intención de seguir cuidándolas, pero se hacía necesario formalizar la situación debido a la situación de grave crisis que vivían por los continuos conflictos con la madre, que pasaba larga temporada con ellos y con el padre de las menores.

Se procedió a la valoración de la familia y una vez seleccionada esta se firmó el documento de Acogimiento Familiar Simple Provisional por periodo de un año.

Los padres, en principio, asumen que las niñas con quien mejor están es con los abuelos, pero se niegan a firmar el consentimiento para el acogimiento. Creemos que debido a que tienen una denuncia de este verano de un día que fueron a verlas y los abuelos no se encontraban en casa. Ambos padres querían que las niñas estuviesen con los abuelos y que ellos pudiesen venir el día y en el horario que quieran a ver a las niñas.

En estos momentos ambos padres viven en el domicilio que se ha señalado de Madrid. La progenitora tiene una pensión de invalidez Permanente absoluta, que

asciende a 1900 euros aproximadamente. El progenitor no trabaja desde hace tiempo, tiene una prestación del INEM de 400 euros. La vivienda está pendiente de ejecución de embargo por falta de pago, aunque está a nombre del padre, ella es avalista del préstamo, pero llevan tiempo sin pagar, según el padre deben el pago de varias mensualidades que asciende a unos 18000 euros. Aunque la situación económica que se ha descrito es buena los padres dicen no tener dinero.

Aunque el padre tiene un discurso coherente, cae frecuentemente en contradicciones, lo que sospechamos es que sigue con la madre para hacer uso de su pensión y que su interés por las niñas no llega más allá de visitarlas cuando él quiera.

En cuanto a la madre, dice estar enamorada del padre y hace todo lo que él dice. A ambos les hubiese gustado que los abuelos siguiesen cuidando a las niñas y ellos pasar temporadas en Madrid y en Segovia en la casa de los abuelos, sin asumir ninguna responsabilidad de cuidado de sus hijas. Tienen muy claro que como padres tienen derechos, pero no obligaciones y el padre dice que los abuelos les estaban haciendo un favor.

El objetivo de establecer el Punto de encuentro es fundamental para evitar conflictos, desde hace dos años la situación es muy conflictiva y ha habido denuncias cruzadas.

Señalar además que ni los abuelos ni las niñas han podido viajar a la playa o a otro destino ya que el padre les decía que si querían llevar a las niñas a la playa tenían que llevarse a la madre, y ellos lo evitaban ya que la madre está muy inestable.

No se ve claro que los padres puedan hacer avances encaminados a la reunificación, ya que nunca han convivido con las hijas, excepto alguna pequeña temporada. Pero se entiende que esta nueva situación va a afectar a la pareja y que probablemente suponga una crisis en su relación, que afectará al caso.

El régimen de visitas que se ha establecido es el siguiente: Los padres podrán ver a las menores los sábados de 16 a 20 horas teniendo salidas con ellas. Se respetarán

previa comunicación con la sección de protección a la infancia y los padres, las posibles salidas que en periodos vacacionales puedan programar los abuelos acogedores.

Se utilizará el punto de encuentro APROME para la recogida y entrega de las menores.

11.2. Recepción de la familia

Es la primera toma de contacto de todos los miembros de la familia con el Punto de Encuentro (padres e hijos, acogedores, familia extensa, etc.). En ella se da a conocer el Punto de Encuentro, sus objetivos, método de intervención, normas etc. y se obtiene la primera información de la familia. El Educador Social contacta con la familia y les informa de los objetivos a cumplir y a elaborar dentro del Punto de Encuentro Familiar

En esta etapa será cuando la familia llega por primera vez al punto de encuentro familiar, donde se explican las normas de funcionamiento del mismo y se rellena el informe de Recepción, también se les explica sus derechos y deberes como usuarios.

Para conocer de primera mano el caso se les realiza una entrevista inicial, tanto a los progenitores como a la familia de acogida, que en este caso es la familia extensa.

A continuación se muestra un informe de valoración de las entrevistas:

- **ENTREVISTA INICIAL CON LOS PROGENITORES**

A la hora establecida para la entrevista los padres no se presentan, se les llama por teléfono y dicen que están todavía de camino, que hay mucha circulación. Después de media hora se les vuelve a llamar y aseguran estar aún de camino.

Se queda con ellos una hora más tarde esperando que sean puntuales.

Esta vez tampoco son puntuales llegando diez minutos tarde a la hora acordada por segunda vez. Nada más entrar, según se presentan, la madre nos cuenta lo mal que se encuentra ya que tienen problemas mentales y requiere de medicación.

Entre ellos no hay buena comunicación. Se aprecia que él es quien lleva la voz cantante faltándola al respeto en varias ocasiones.

La madre comenta que ha estado en casa de sus padres a ver a las niñas y se les informa que a partir de ahora solo podrán ver a las niñas en el Punto de Encuentro.

El padre nos habla sobre su situación laboral comentando que trabaja de escolta y guardaespaldas pero que está en paro actualmente y lleva bastante tiempo sin encontrar nada.

Al técnico le cuesta continuar con la entrevista porque no paran de hablar interrumpiéndose unos a otros en la conversación y hablando a voces.

Se les lee las normas del PEF y ambos firman haciéndoles hincapié en la importancia de la puntualidad.

La madre está muy descompensada y reiterativa en lo que nos cuenta sobre su salud y durante la entrevista pide agua, asegura marearse y pide que abramos la ventana para poder fumar, explicándola que en el PEF no está permitido fumar.

- ENTREVISTA A LOS ABUELOS MATERNOS:

Llegan puntuales, dicen que vienen de las actividades extra escolares.

En varias ocasiones la abuela se pone a llorar asegurando estar viviendo una situación inaguantable.

Han decidido acudir a la sección de protección a la infancia porque la madre de las niñas, su hija, les ha denunciado por “rapto” cuando llevan cuidando de sus nietas siempre:

- María tiene seis años y lleva con ella desde que tenía un año.
- Ana tiene 3 años y lleva con ella desde los dos días de vida.

A pesar de que la madre tiene una gran pensión, aseguran que no puede cuidarse de sí misma ni de sus hijas, pues en pocos días gasta todo el dinero.

Según ellos la mayoría de los meses su hija está con ellos hasta que a primeros de mes viene el padre a por ella a buscarla, cobran el dinero en Madrid y a los pocos días vuelve a traerla sin dinero.

La abuela comenta que la ropa de su hija es suya, ya que la madre la destroza toda y viene sin nada para cambiarse. Los abuelos comentan que quieren mucho a sus nietas pero quieren que se relacionen con sus padres, últimamente están en enfrentamiento constante con todos los miembros de la familia.

La abuela asegura que su hija nunca le ha agredido pero que la trata mal y que la situación últimamente ha empeorado por la enfermedad mental de su hija.

Al preguntarlos por la enfermedad de su hija, el abuelo nos contesta que la madre tiene un trastorno límite de personalidad y que acude al psiquiatra.

11.3. Conocimiento y evaluación

El objetivo de esta fase siempre es obtener la información necesaria para conocer las necesidades de la familia en relación al proceso de ruptura familiar, identificar las áreas de conflictividad y los sentimientos que todo ello genera, valorar la situación familiar y sobre todo crear un clima de confianza que facilite el trabajo posterior.

El educador social, en este caso, establece, a nivel de equipo, las pautas a conseguir una vez que tiene conocimiento de la problemática familiar.

Se realiza el informe de evaluación con toda la información obtenida durante los dos meses de observación, a través de los seguimientos que se recogen tras cada visita.

A modo de ejemplo, mostraré uno de los seguimientos sobre una visita:

“La visita se desarrolla con normalidad, los progenitores llegan con puntualidad, y los abuelos traen a las niñas. Juegan con la niña al parchís.

Se aprecia cierto desprecio por parte del padre hacia la madre y muestras de afecto excesivas hacia la niña.

Comentan que los abuelos no son buenos educadores para ellas, e inmediatamente se interviene y se les recuerda que no pueden hablar mal de los abuelos.

La niña está contenta aunque ausente en determinados momentos.

Los abuelos maternos recogen a las niñas a la hora estipulada.”

11.4. Programas familiares

En función de las diferentes valoraciones en los seguimientos y de la evaluación a los dos meses que se realiza de la consecución de las visita, se realiza un programa de intervención con la familia en el que se sintetizan los objetivos y actuaciones a realizar con la familia

El objetivo del mismo consiste en organizar las principales decisiones, objetivos y actuaciones previstas con la familia, los recursos necesarios, participación de otras instituciones o servicios. El Educador Social coordina con otros profesionales a fin de garantizar los objetivos planificados.

➤ DESARROLLO DEL PROGRAMA FAMILIAR

Datos de intervención

- Nº de Expediente x
- Menores: María y Ana
- Progenitor custodio: abuelos maternos
- Progenitor que ejerce el derecho de visitas: padres

Orden de protección: NO

RÉGIMEN DE VISITAS

Modalidad 1: Apoyo en la entrega y recogida de los menores.

En resolución de la Gerencia territorial de servicios sociales de Segovia con fecha X se establece que los padres tendrán salidas con sus hijas los sábados de 16 a 20 horas. Se utilizará el punto de encuentro APROME para la recogida de los menores.

Calendario:

	HORARIO INTERCAMBIO	PERIÓDO
FINES DE SEMANA	Sábados: 16 horas (entrega padres) 20 horas (entrega abuelos)	TODOS

EVALUACIÓN: Identificar principales problemas detectados

La intervención comienza X día.

Los progenitores han mostrado dificultades para cumplir los horarios establecidos, habitualmente acudían al PEF a recoger a sus hijas con retrasos de hasta una hora y media. En coordinación con la Gerencia se estableció que si los padres no avisaban de su retraso se daría por suspendida la visita. Los padres muestran su disconformidad con el régimen de visitas establecido, considerando que ellos son sus padres y que tienen el derecho de ver a sus hijas cuando quieran.

La comunicación de los abuelos con los padres muestra dificultades debido a que los padres les responsabilizan de la situación.

Las menores acuden contentas a ver a sus padres, haciendo numerosas muestras de afecto.

OBJETIVOS

Generales:

- a) Favorecer el derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/u otros familiares tras su separación, siempre que con ello se contribuya a su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- b) Prevenir la violencia durante el régimen de visitas velando por la seguridad del mejor y de la persona vulnerable.
- c) Mejorar la capacidad de las personas progenitoras para resolver los conflictos que afecten a los hijos/as, devolviéndolas la responsabilidad sobre su vida personal y familiar.
- d) Ayudar a mejorar las relaciones paterno/materno/filiales y las habilidades parentales en relación a la crianza de los hijos cuando sea necesario.
- e) Disponer de información fidedigna y objetiva sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender a otras instancias administrativas o judiciales los derechos del niño y/o proponer las medidas que se consideren adecuadas.
- f) Proporcionar a los menores un lugar neutral donde poder expresar sus sentimientos y necesidades en relación a la situación familiar.
- g) Favorecer los acuerdos entre las partes en conflicto cuando ello sea posible y deseable para el bienestar del menor.

Específicos:

- ❖ Facilitar la comunicación entre los abuelos y los padres
- ❖ Evitar que las menores perciban el conflicto entre los abuelos y sus padres
- ❖ Evitar conflictos en los intercambios

TAREAS

TAREA	TEMPORALIZACIÓN
Entrevista individual con los padres	X
Entrevista individual con los abuelos	X
Coordinación con la gerencia	X

En este punto, se interviene con la familia: Actividades de coordinación con otras entidades u organismos (Informes de cumplimiento, autorizaciones etc.)

- IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS

Profesionales:

- Trabajador social encargado de realizar las entrevistas y de apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas, así como la coordinación externa.
- Psicólogo y educador social para el apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas.

- COORDINACIÓN CON OTROS PROFESIONALES

Entidad: Gerencia

Técnico: X

Teléfono: X

PARTICIPACIÓN DEL PROGENITOR Y LOS HIJOS EN EL PROGRAMA

Sería adecuado que ambas partes conocieran el programa de intervención y estuvieran dispuestos a colaborar. En principio la primera tarea es informar y detectar la reacción.

OBSERVACIONES:

Revisión a los seis meses.

11.5. Intervención

La intervención se produce desde el primer momento en el que la familia acude a un Punto de Encuentro, esta fase hace referencia a una actuación directa, en función de la planificación realizada en la fase anterior llevándose a cabo las tareas encaminadas a la consecución de los objetivos propuestos.

Se producen actividades de coordinación con otras entidades u organismos (Informes de cumplimiento, autorizaciones etc.)

A modo de ejemplo, mostraré a continuación el informe que emite el Punto de encuentro APROME a la sección de protección a la infancia de Castilla y León, gerencia territorial de Servicios Sociales de Segovia, sobre el progreso de las visitas, donde se remarcan las visitas que han llamado más la atención a los técnicos.

Referente a: Expediente X

Menores: María y Ana

Emitido por: Técnicos del Punto de Encuentro familiar de APROME.

Informe:

“El día 9 de octubre de 2015 se mantiene entrevista inicial con los abuelos maternos y el día 10 de Octubre con los padres.

El día 10 de Octubre se lleva a cabo la primera visita entre los padres y las hijas.

Las menores reciben cariñosamente a sus padres aunque interactúan mejor con el padre que con la madre y verbaliza delante de sus hijas sus problemas y su disconformidad con ver a sus hijas solo un día a la semana.

La madre solicita ver a su madre para saludarla y la abuela accede a ello, se saludan afectuosamente y la madre aprovecha para recriminar a su madre la poca ayuda que recibe de sus padres.

El día 17 de Octubre de 2015 no se lleva a cabo la visita prevista, nos ponemos en contacto con el padre para saber el motivo de su retraso. Manifiesta que está trabajando fuera de Madrid y que han avisado a los abuelos de que no iban a acudir.

Se cuentan más datos sobre las siguientes visitas.”

11.6. Revisión

La evaluación de la situación familiar es previa, continua y periódica. En esta fase nos referimos a la revisión periódica de los objetivos y áreas de trabajo planteada; en ella se evalúa formalmente el Programa Familiar para establecer las correcciones oportunas e ir reorientando la intervención. Mientras el Educador Social interviene con

la familia, ésta ha de estar sujeta a cualquier cambio, bien sea porque han cambiado las circunstancias de ésta o porque se consideran prioritarios otros objetivos.

En este caso, Desde el centro se propone salidas de fines de semana que entre ellos acuerden.

Entre los progenitores y los abuelos se produce un acercamiento a través de los técnicos y poco a poco van adquiriendo autonomía.

11.7.Cierre y seguimiento

Cierre: Es el momento en el que se cesa la intervención comunicando la situación a la Entidad que derivó el caso.

Se mantiene con cada uno una entrevista de cierre en la que se les agradece el esfuerzo realizado y se echa un vistazo a todo lo que han ido consiguiendo durante estos casi 3 años que han estado en el Centro:

- Acuerdo de comunicación cuando los niños no están con su padre o su madre.
- Acuerdos de vacaciones.
- Acuerdos para apuntar a los menores a actividades extraescolares.
- Mejora en la comunicación entre los hijos y su padre.
- Acuerdos de horarios y vacaciones.
- Buena relación entre los menores y las familias extensas.

....

Seguimiento: Podemos considerar dos tipos de seguimiento, uno de ellos es aquel que se realiza cuando ha cesado la intervención definitivamente y se realiza a los seis meses del cese de la intervención, efectuándose un seguimiento de la situación familiar en relación a los contactos/relación de los hijos con sus progenitores (familia extensa, otras instituciones u organismos). Y otro, que sería aquel que se conforma un poco antes de dar de baja la intervención para poder apoyar a las familias en su proceso de autonomía y emancipación del recurso con contactos telefónicos y con encuentros

“mixtos”, que serían aquellos que combinan contactos tanto fuera como dentro del Punto de Encuentro, es decir, parcialmente supervisados. Una vez se cierre la intervención con la familia, el Educador Social ha de estar en contacto con ella un tiempo, a fin de cerciorarse de la buena marcha de la misma

En nuestro caso, una vez que tanto los abuelos maternos como los progenitores deciden dejar de asistir al PEF, se mantienen diferentes contactos telefónicos para ver si la situación es favorable y se realiza un informe a la sección de protección a la infancia para finalizar nuestra intervención.

12. TECNICAS DE MEDIACIÓN QUE SE EMPLEAN DURANTE LAS INTERVENCIONES EN EL PEF.

Las técnicas de mediación, tienen como objetivo principal tratar de que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio, adaptándolo al PEF, estas técnicas se utilizan para conseguir que la comunicación entre las familias sea lo más eficaz posible, tratando de que lleguen a acuerdos que les permita salir de la situación y del conflicto en que se encuentran.

Algunas de estas técnicas y habilidades son:

- **La comunicación:** Esta es una habilidad imprescindible que los mediadores deben generar para que las personas implicadas en el conflicto se expresen y transmitan el mensaje que quieren hacer llegar al receptor, ya sea de forma verbal o no verbal). Para que esta comunicación sea eficaz en el PEF se debe crear un clima adecuado y neutro donde las personas se sientan seguras y no juzgadas. El mediador debe ser un gran comunicador que utilice el lenguaje como una herramienta, de forma positiva y útil.
- **Técnicas de cuestionamiento:** El mediador utilizará tipos diferentes de preguntas con el objetivo de conseguir que las partes se abran; estas variarán en función de lo que se quiera conseguir:
 - Preguntas para recoger información sobre la situación:

- Exploratorias: Este tipo de preguntas sirven para recabar información, saber los objetivos que tiene cada parte y comprobar la información que tiene una parte de la otra.
 - Clarificadoras: Complementan la información anterior, aclaran los planteamientos.
- Preguntas para cambiar de posicionamiento y perspectivas:
 - Estratégicas: Se emplean para averiguar los intereses de las partes.
 - Para comprobar la realidad: Sirven para reflexionar y evaluar las perspectivas, actitudes y propuestas.
 - Confirmación: Se emplean para destacar en que están de acuerdo las partes y comprobar si el mediador está entendiendo lo que se expone.
 - Circulares: Con este tipo de preguntas se trabaja la empatía, de tal manera, que el mediador recibe información sobre su relación y permite que las partes se pongan en la piel de la otra persona.
 - Hipotéticas: Se utilizan para situar a las partes en otra situación, de tal modo que contemplen otras opciones.
 - Reflexivas: Invitan a la reflexión a las partes, de manera que encuentren nuevas posibilidades.
 - Para identificar intereses: Orientadas hacia el futuro, hacia el cambio, identificando los intereses y necesidades de las partes.
 - A evitar: El mediador debe evitar preguntas que juzguen o busquen causas.
- Resúmenes: Esta técnica permite aclarar ideas o cuestiones dudosas, remarcar lo importante y excluir o desechar los detalles que no sean relevantes.
- Cuando estamos ante una situación de bloqueo o en desequilibrio entre las partes, existen técnicas que permite, según Cazorla, (2016) “las partes puedan tomar acuerdos juntos y que les resulte satisfactorios” (p.120). De esta manera, podemos señalar:

- En situaciones de desequilibrio de poder:
 - Asignar tareas de recogidas de información
 - Desviar el efecto de un referente, es decir que sean ellos mismos quienes tomen las decisiones que les afectan.
 - Provocar el conflicto de manera controlada: Esto se suele realizar cuando el mediador nota que una parte acepta una posición por miedo a la otra parte o por evitar un conflicto mayor.
 - Neutralizar amenazas.
 - Identificación estratégica con la persona atacada.

- En situaciones de bloqueo: Durante el proceso, muchas veces surgen situaciones en las que parece que no hay salida, es decir, que las partes no ceden en sus perspectivas y no son capaces de encontrar un punto de unión y ver las posibilidades, para ello se disponen de técnicas como:
 - Caucus: Separar a las partes, con intervenciones individuales, para que se sientan libres de reconocer sus sentimientos así como profundizar en temas que si esta la otra persona delante no se tratarían.
 - Imposibilidad de volver a atrás.
 - Invertir los roles
 - Establecer pequeños acuerdos a corto plazo.
 - Reconocer los sentimientos de la otra parte.
 -

**CAPÍTULO III. CONSIDERACIONES
FINALES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

13. RESULTADO DEL TRABAJO DE EDUCADOR SOCIAL EN LOS PEF

Cuando se produce una situación de separación o divorcio, muchas veces, las familias, aunque no se den cuenta, utilizan a los niños como instrumento de batalla o como mensajeros, o es la familia extensa quien sale perjudicada sufriendo un alejamiento del menor.

Además muchas veces las personas se centran tanto en sus posiciones de enfado u odio hacia la otra persona, que pierden de vista los intereses que realmente necesitan tanto para sí mismos como para sus hijos/as.

Todo ello genera que sea una situación muy dolorosa, no solo para los progenitores si no para los menores y para todas las personas que se ven afectadas en el proceso de separación; con esta situación lo más aconsejable sería evitar que el niño sufra estrés y sufrimiento, tratar de que estas situaciones queden al margen del menor y no afecte en su rutina y vida diarias.

Por ello, el educador social apoya y asesora al menor y orienta a las familias hacia la búsqueda de una salida del conflicto lo menos dolorosa posible. Desde los PEF, el educador debe guiar a las familias afrontando los sentimientos de rabia o culpa así como aceptar la nueva situación de separación o divorcio y crear una nueva identidad.

Es imprescindible tener formación en mediación, pues aunque no se desarrolle el proceso de mediación como lo hemos estudiado, si se aprecia la necesidad de estar formado en las diferentes técnicas para la resolución de conflictos y para el asesoramiento adecuado, tanto a las familias como a los menores, además es importante saber gestionar las visitas y reconducir los conflictos cuando estos surgen delante de los técnicos que genere un avance o salida del litigio familiar; por otro lado destacar, que cuando una familia llega a un PEF es porque el conflicto ya está demasiado estancado y

las relaciones son muy tóxicas impidiendo a las personas buscar alternativas de solución al litigio.

El educador social acompaña a las familiar en todas las fases que se desarrollan en los PEF, y como hemos analizado, debe tener formación complementaria en mediación y resolución de conflictos para que esta intervención sea eficaz y seamos profesionales que garanticen a las familias un espacio donde no solo vean a sus hijos/as si no que traten de solucionar el conflicto que les ha llevado allí y salir de esa situación.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como valoración general del proyecto final de máster, considero que se han cumplido los objetivos iniciales, ya que hemos profundizado de manera teórica y práctica con un caso concreto de APROME, en la mediación familiar y en cómo se pueden emplear las diferentes técnicas en el Punto de Encuentro Familiar; además a nivel específico, a lo largo del marco teórico, hemos conocido la legislación tanto de la mediación en general como la ley de castilla y león en mediación familiar; también se han profundizado en el marco teórico sobre mediación, en cuanto a su origen, características, y hemos profundizado en la mediación familiar.

En cuanto Los Puntos de Encuentro Familiar, se ha hecho un estudio sobre las funciones y objetivos, así como una reflexión personal en cuanto a las intervenciones, relacionando estas con la mediación, especificando las coincidencias con el proceso como tal de mediación y las limitaciones, que como ya hemos dejado claro, el proceso de mediación no se puede realizar en el PEF, pero sí se pueden y deben emplear las técnicas y herramientas de los mediadores.

Por otro lado, sobre al perfil del educador social como mediador, vemos que tienen habilidades y competencias similares y que como complemento el educador social está capacitado para el correcto desempeño, sobre todo, de una comunicación eficaz, así como habilidades de relaciones interpersonales, aunque también se ve la necesidad de

estar formado exclusivamente en mediación y resolución de conflictos para que el desempeño de las funciones sean eficaces y de calidad.

Como recomendaciones finales considero que en los PEF se debe realizar formaciones continuas en mediación para que todos los profesionales dispongan de estas habilidades y comprendan la importancia de trabajar la mediación con las familias, de este modo se evitaría que haya casos en los que los años pasan y la situación no se soluciona.

También, considero que la mediación debe dar un giro en cuanto al conocimiento de sus beneficios y en cuanto a la prevención del conflicto, ya que en España, a día de hoy, la población en general no sabe en que consiste, y por ello no gestionan de manera adecuada sus litigios, llegando a situaciones extremas donde deben asistir a un PEF para poder relacionarse con sus hijos/as.

15. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Arsuaga, J y Martín, M^o. T. (2013). *La ley de mediación civil: experiencia de un magistrado de familia*. Madrid: Editorial jurídica sepín.
- ASEDES (2007). Asociación Estatal de Educación Social. Barcelona: Eduso.net
- Belloso, N. (2007). Una propuesta de código ético de los mediadores. Recuperado en 25 de Marzo, 2018, de: <http://www.uv.es/cedf/15/belloso.pdf>
- Botana, A; Fernández, B. (SF). La mediación dentro del marco normativo. *Alex, información jurídica inteligente*. (15), P. 19-59.
- Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi
- FEDEPE, Federación Nacional de Puntos de Encuentro para el Derecho de Visitas (2011), “La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar”. Valladolid: FEDEPE.
- García, M. (2010). La mediación familiar: un nuevo campo de intervención para profesionales del Trabajo Social. *Miscelanea Comillas, N^o 132 (68)*, 269-283.
- Gogoraturz, G (2000). *Manual de herramientas para mediadores: Proyecto paz en la escuela*. Narcea, s.a. de ediciones.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- GONZÁLEZ CANO, M^a Isabel, capítulo 8: los métodos alternativos de resolución de conflictos, *Mediación y solución de conflictos*, ed. Tecnos, pg.131 y ss.

- Merino, C. (2013). *La mediación familiar: a donde vamos*. En Merino, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrios de poder*. Madrid: Reus.
- Múgica, J. “Imagen del educador desde la Asociación Agintzari” (1991). En Amoros P. y Eyerbe P. *Intervención educativa en inadaptación social*. Madrid: Síntesis educación, 2000.
- *La familia dialoga y llega a acuerdos*. (2010). Madrid, DC: El Instituto Complutense de Mediación y Gestión de conflictos.
- Leyes autonómicas que regulan la mediación en España. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa-y-jurisprudencia/Leyes-Autonomicas/>
- OTERO Parga, Milagros, capítulo 11: las raíces históricas y culturales de la mediación, *Mediación y solución de conflictos*, ed. Tecnos, pg.174 y ss.
- Real Academia Española. (2000). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe, S. A.
- Rodríguez, C. (2013). El trabajo social y la mediación: bases para la incorporación de la actuación mediadora en el código deontológico de los trabajadores sociales. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, N° 101, (XXX), 83-105.
- Rondón, L.M., & Munuera, M.P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Revista de trabajo social*, N° 11, 25-41.

- Sacristán Barrio, M.L. (2002). Programa de Punto de Encuentro Familiar de APROME: una propuesta para facilitar las relaciones familiares después de la separación. *Psicopatología clínica, legal y forense*. Vol 2, N^a.3. pp. 125-135.
- SAEZ CARRERAS, J. *El educador social*. Murcia: Universidad de Murcia, 1993
- Petrus Rotger, A. *Pedagogía social*. Barcelona:Ariel, 1997

Legislación

- CÓDIGO CIVIL (2009) Madrid: La ley.
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA de 1978
- Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europea y del Consejo, de 21 de Mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Convención de los derechos del niño, ratificado por España. Boletín Oficial del estado. 31 de Diciembre de 1990, num. 38897
- Ley de mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles: Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles.
- Ley de Mediación Familiar de Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar en Castilla y León.

- **ANEXOS**

Anexo I: Las comunidades autónomas que cuentan con legislación en materia de mediación familiar son:

- Andalucía: Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación familiar en la comunidad Autónoma de Andalucía y Decreto 37/2012, de 21 de febrero, de desarrollo de la ley.
Publicado en BOJA núm. 46, de 7 de marzo de 2012
- Asturias: Ley del principado de Asturias 3/2007, de 23 de Marzo, de Mediación Familiar.
Publicado en el Boletín Oficial del Principado de Asturias, de 9 de abril de 2007
- Canarias: Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar, modificada por Ley 3/2005
Publicado en BOC núm. 85, de 6 de mayo de 2003
- Cantabria: Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria
Publicado en BOE núm. 99, 26 abril 2011
- Castilla-La Mancha: Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha
Publicado en BOE núm. 203, de 25 agosto 2005
- Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León⁵²
Publicado en BOE núm. 105, 3 mayo 2006
- Cataluña: Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, desarrollado por Decreto 135/2012, de 23 de octubre.
Publicado en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6240 – 25.10.2012
- Comunidad Valenciana: Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana y Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven

El Tribunal Constitucional tiene suspendida la vigencia de varios artículos, hasta que se resuelva el recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Gobierno Central.

- Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar
Publicado en BOE núm. 157, de 2 julio 2001
- Islas Baleares: Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de las Illes Balears
Publicado en el BOE núm. 16, 19 enero 2011
- Madrid: Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid
Publicado en BOCM núm. 54, de 5 de marzo de 2007
- País Vasco: Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar
Publicado en BOPV núm. 2008034, de 18 de febrero de 2008

Anexo II. Solicitud de mediación

SOLICITUD DE INICIO DE LA MEDIACIÓN

En..... a de de.....

A..... (persona u órgano mediador)

D./Dña. mayor de edad, con domicilio en

..... y DNI nº Y D/Dña.

..... mayor de edad, con domicilio en

..... y DNI nº (en su caso, el primero o el

segundo nombre de la entidad, con domicilio en

..... y CIF) EXPONEN:

1º Que en virtud de acuerdo a fecha..... cuya copia se adjunta, los comparecientes acordaron en los términos que incluye el convenio la sumisión a mediación (civil o mercantil) para intentar solucionar los conflictos que se derivaran de su relación sobre

2º Que se ha planteado controversias en la relación

3º Que nos dirigimos a (ud. O a esta entidad) para solicitar formalmente mediación de acuerdo a las siguiente PREMISAS:

A. El objetivo de la controversia y por lo tanto de la mediación que se solicita es (descripción del problema)

B. La valoración económica que se le atribuye importaeuros. El importe de la mediación, del que se nos deberá informar en la sesión informativa, correrá por cuenta de..... (las partes en igual proporción, D/Dña.)

C. Solicitamos en consecuencia que se nos cite a sesión informativa en la que expresamente deberá informárenos de lo establecido en el art. 17 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

FIRMAS:

Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 177).

ACTA CONSTITUTIVA DE MEDIACIÓN

En la ciudad de A
..... de
De.....

COMPARECEN:

D/Dña. Con DNI, por sí misma (o en
representación de) y D/Dña..... Con DNI
.....

D./Dña. como partes de la MEDIACIÓN; y como
MEDIADOR D/Dña.

Las partes comparecidas expresan su deseo de someterse a la MEDIACIÓN y se comprometen voluntariamente a participar en el proceso, declarando conocer y asumir las obligaciones derivadas de la mediación y las reglas que las conciernen, conforme al artículo 19 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, al objeto de llegar a un acuerdo sobre las controversias que nos separan.

Dicha controversia tiene por objeto lo siguiente:

- 1) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación será
- 2) El proceso de mediación es voluntario y puede ser suspendido o terminado a petición de una de las partes, o de las dos, o del mediador/a.
- 3) Las partes actuarán conforme a los principios de buena fe y de respeto mutuo.
- 4) Nadie estará obligado a concluir el proceso de mediación con acuerdo.
- 5) Se fijará un programa de actuaciones, de..... que se llevará a cabo con una duración máxima de, sin perjuicio de su posible modificación.
- 6) El coste del proceso será de a razón de euros por sesión y parte. El coste de la mediación se distribuye de la siguiente forma.....

- 7) Las sesiones se celebrarán en la Sede del Servicio, en y el idioma será.....
- 8) Durante el tiempo en que se desarrolle el proceso, las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto.
- 9) El/los mediadores/as....., profesionales competentes, sometidos al principio de imparcialidad y neutralidad, se comprometen que los temas tratados en las sesiones de mediación será estrictamente confidenciales y no podrán ser utilizados en procesos judiciales, salvo en las excepciones señaladas en la ley.
- 10) Las partes involucradas en el proceso de mediación se comprometen igualmente al principio de confidencialidad, no pudiendo utilizar la información fuera del proceso en cuestión. Asimismo, se comprometen a no citar a los mediadores como peritos o testigos en un proceso relativo a la materia de mediación.
- 11) El equipo mediador podrá realizar entrevistas individuales con los participantes cuando lo considere oportuno.
- 12) Los participantes aceptan que, en el caso de finalizar este proceso con uno o varios acuerdos, el Servicio de Mediación se ponga en contacto con ellos para realizar el seguimiento en el plazo de tres meses posteriores a la firma del o de los mismos.

En, a..... de..... de.....

Aceptamos voluntariamente el proceso de mediación de acuerdo con lo expuesto, así como las obligaciones de ellas derivadas.

Los participantes

El/La mediador/a

FIRMA

FIRMA

Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja. Pamplona: Aranzadi (p. 178)

Anexo IV. Acta final sin acuerdo de mediación

ACTA FINAL

En....., a
..... De de

Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en la Institución de Mediación ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por el/los mediadores y, adscritos al Servicio de Mediación, comparecen:

D.D/ña.con DNI....., y domicilio en

Dando por finalizado el proceso de mediación sin haber llegado a acuerdos.

FDO: FDO:
.....

El/Los mediadores.

FDO: FDO:
.....

Ejemplares para cada una de las partes y para la Institución de Mediación.

Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p. 181).

Anexo V. Acta final con acuerdo de mediación

ACTA FINAL

En a, de de

Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en el (nombre de la Institución de mediación), ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por el/los mediadores D/Dña. Y D/Dña., adscrito al servicio de mediación de

Comparecen:

D/Dña con domicilio en

Y de otra:

D/Dña. con domicilio en

Reconocen ambas partes la capacidad necesaria para suscribir el presente acuerdo, por el que se comprometen.....

Las partes:

FDO..... FDO:

El/los mediadores:

FDO..... FDO:

Formulario extraído de: Cazorla, M^a. C. (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Pamplona: Aranzadi (p.180).