



Universidad de Valladolid

TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**“LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS
PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DESDE EL PAPEL DEL
TRABAJADOR SOCIAL”**

Autor/a:

Icía Palma Rentería.

Tutor/a:

María Jesús Irurtia.

Elena Betegón Blanca.

Facultad de Educación y Trabajo Social.

Universidad de Valladolid.

Curso 2021-2022

Fecha de entrega: 06/06/2022

RESUMEN

El Trabajo de Fin de Grado que se va a realizar, pretende conseguir el objetivo de realizar una justificación sobre qué son los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), conocer su funcionamiento, y qué es la Mediación Familiar ejercida desde el papel del profesional del Trabajo Social, pero sobre todo la respectiva importancia actualmente de ambos para las familias y por qué estos recursos tienen que ir vinculados en procesos de ruptura familiar donde los menores están involucrados.

En este caso, se plantea una propuesta de intervención que se basa en añadir un servicio al PEF, donde el Trabajador Social utilice la herramienta de la Mediación familiar, con el fin de ayudar a mejorar la relación entre el progenitor no custodio y su hijo ante la negación de este último a relacionarse con dicho progenitor tras la separación familiar, siendo lo principal el bienestar del menor. La principal razón, según los estudios analizados a lo largo de este proyecto, de que los menores no quieran ver a uno de sus progenitores, suele ser los sucesivos conflictos, de los cuales ha sido participe durante la separación familiar y le han supuesto un fuerte impacto emocional.

Como ayuda para alcanzar el objetivo del proyecto y esta propuesta, se ha realizado una revisión de carácter documental centrada en el análisis e indagación de diversos artículos, tratados, documentos y libros relacionados con el tema, para conseguir de esta forma una base y poder reflejar las ideas clave de ambos recursos y las distintas características con las que cuentan (origen, objetivos, principios etc.) y conseguir así que se entienda la propuesta.

PALABRAS CLAVE: gestión de conflictos, hijo menor, mediación, mediación familiar, progenitor no custodio, Puntos de Encuentro Familiar, régimen de visitas, separación familiar, Trabajador Social.

ABSTRACT

The Final Degree Project that is going to be carried out, aims to achieve the objective of making a justification about what the Family Meeting Points (PEF) are, to know their operation, and what is the Family Mediation exercised from the role of the Work professional Social, but above all the current respective importance of both for families and why these resources have to be linked in processes of family breakdown where minors are involved.

In this case, an intervention proposal is proposed that is based on adding a service to the PEF, where the Social Worker uses the Family Mediation tool, in order to help improve the relationship between the non-custodial parent and their child. the refusal of the latter to relate to said parent after the family separation, the main thing being the well-being of the minor. The main reason, according to the studies analyzed throughout this project, why minors do not want to see one of their parents, is usually the successive conflicts, in which they have been involved during family separation and have been a strong emotional impact.

As an aid to achieve the objective of the project and this proposal, a documentary review has been carried out focused on the analysis and investigation of various articles, treatises, documents and books related to the subject, in order to obtain a base and be able to reflect the key ideas of both resources and the different characteristics they have (origin, objectives, principles, etc.) and thus ensure that the proposal is understood.

KEYWORDS: conflict management, Family Meeting Points, family separation, family mediation, mediation, non-custodial parent, visitation regime, , Social Worker, youngest son.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1.1 Justificación | 6 |
| 1.2 Planteamiento del problema. | 8 |
| 2. OBJETIVOS | 9 |
| 2.1 Objetivo general | 9 |
| 2.2 Objetivos específicos | 9 |
| 2.3 Hipótesis | 10 |
| 3. MARCO TEÓRICO | 11 |
| CAPÍTULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF) | 11 |
| 1.1 Descripción del punto de encuentro familiar | 11 |
| <i>1.1.1 Objetivos de los Puntos de Encuentro Familiar</i> | 12 |
| <i>1.1.2 Principios de la intervención que se realiza en los Puntos de Encuentro Familiar</i> | 13 |
| <i>1.1.3 Derechos y deberes de las personas usuarias.</i> | 14 |
| <i>1.1.4 Tipos de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar</i> | 14 |
| 1.2 Beneficiarios de los Puntos de Encuentro Familiar. | 15 |
| CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN | 16 |
| 2.1 Mediación. | 16 |
| <i>2.1.1 Marco jurídico.</i> | 16 |
| <i>2.1.2 Origen de la mediación</i> | 18 |
| <i>2.1.3 Figura del mediador.</i> | 22 |
| <i>2.1.4 Proceso de mediación</i> | 23 |
| 2.2 Mediación Familiar. | 24 |
| <i>2.2.1 Estudio de la mediación familiar.</i> | 24 |
| <i>2.2.2 Desarrollo de la mediación familiar en los PEF.</i> | 25 |
| CAPÍTULO 3. LA MEDIACIÓN EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES DESDE EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL | 26 |
| 3.1 Rol del Trabajador Social en los PEF | 26 |
| 3.2 El papel del Trabajador social como mediador familiar. | 27 |
| 4. MARCO METODOLÓGICO: | 28 |
| 4.1 Metodología | 28 |
| 4.2 Propuesta de intervención | 32 |
| 4.2.1 Población destinataria | 32 |
| 4.2.2 Planificación y fases | 32 |
| 4.2.3 Contenidos | 33 |

“La importancia de la Mediación Familiar en los Puntos de Encuentro Familiar desde el papel del Trabajador Social”

| | | |
|--------------|---|----|
| 4.2.4 | Temporalización | 37 |
| 4.2.5 | Actividades | 38 |
| 4.2.6 | Recursos | 39 |
| 4.1.7 | Evaluación- indicadores o instrumentos de evaluación que permitan valorar la propuesta . | 41 |
| 4.3 | Evaluación de la propuesta | 43 |
| 4.3.1 | Objeto | 43 |
| 4.3.2 | Objetivos | 43 |
| 4.2.3 | Momentos | 44 |
| 5. | DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 45 |
| 6. | REFERENCIAS | 48 |
| 7. | ANEXOS | 52 |

1. INTRODUCCIÓN

Este Trabajo Final de Grado (TFG), presenta que, en las relaciones familiares, surgen de forma constante conflictos como consecuencia de la convivencia, por problemas estructurales, por múltiples causas que precisan de determinadas intervenciones para lograr resolver estas cuestiones, por una separación familiar, por cambios en el ciclo vital, etc. Por esto, se manifiesta un nuevo estilo de resolución de conflictos, el cual es la mediación, que se muestra como una alternativa a la vía judicial, que veremos a lo largo del proyecto.

En determinadas ocasiones, cuando surge un problema como es la separación familiar, puede influir de forma negativa, no exclusivamente a la pareja, sino también a los niños que están implicados en ella. Para que esta situación se pueda evitar y los involucrados tengan actitudes más positivas, es necesario acudir a los Puntos de Encuentro Familiares (PEF) unidos a un proceso de Mediación Familiar.

Es decir, es esencial descubrir un sitio acogedor e imparcial, donde las familias puedan juntarse y en este caso, donde se llevan a cabo las visitas, previamente autorizadas por un juez, del progenitor que no tiene la custodia con el menor, y, que cuente con profesionales competentes para la realización de múltiples funciones.

Por todo esto, en el presente proyecto se quiere llevar a cabo tanto un razonamiento como una justificación de lo importante que es contar con la Mediación Familiar como herramienta, a la vez que aplicar sus diferentes técnicas en las diversas situaciones que se dan en PEF, las cuales ayudan a que las intervenciones sean más productivas y eficaces.

En un primer capítulo trataremos de conocer el concepto, los objetivos y los beneficiarios del PEF, así como su metodología de trabajo y los deberes y derechos de las personas usuarias que reciben este servicio.

A continuación, en un segundo capítulo, trataremos de comprender de forma general la legislación, el origen y los principios de la Mediación y de forma más concreta de la Mediación Familiar realizando un estudio y conociendo como se desarrolla en los PEF. Seguidamente, se realiza una justificación de la unión de ambas herramientas haciendo hincapié, en el tercer capítulo, en el papel del Trabajador Social¹ como mediador y su rol en los PEF.

Se plasmará la propuesta de intervención donde los beneficiarios de la mediación serán los progenitores no custodios y los menores, y el Trabajador Social sea quien los acompañe durante las sesiones.

¹ Utilización del masculino genérico para facilitar la lectura.

Finalizaremos con la manifestación de las conclusiones e indicando la bibliografía empleada, del mismo modo que se incorporan anexos para completar la información proporcionada anteriormente.

Este proyecto es muy ventajoso para entender de forma total, qué es la Mediación Familiar, en qué ámbitos puede llevarse a cabo y cómo se desarrolla de forma específica su intervención. Así mismo conociendo en profundidad la Mediación Familiar, entenderemos la gran relevancia social con la que cuenta, y cómo mejora la calidad de las intervenciones en los PEF.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Los cambios que han sufrido las familias, lo de prisa que va la sociedad actual debido a las nuevas tecnologías por toda la información que nos aportan, hacen que no podamos razonar o reflexionar de forma tranquila, lo que provoca que no exista una comunicación entre las personas de forma clara y fluida y pueda originar situaciones de conflicto, el cual puede causar una ruptura de la pareja y viceversa. Como se observará a continuación en el marco teórico, son terceras personas las que intervienen para resolver conflictos, las cuales pueden ser los Trabajadores Sociales como mediadores ya que ayudarán a realizar lo que las partes no son capaces de hacer por si solas, es decir, a ponerse de acuerdo. Elegir este tema es una buena elección para saber que la mediación es una herramienta alternativa a la tramitación y resolución de conflictos fuera de los juzgados y que a través de esta se gestiona mejor el problema.

En los últimos años han ido aumentando de manera progresiva los litigios, lo que provoca retrasos en el sistema judicial, por lo que un buen funcionamiento de los instrumentos de resolución de conflictos, como es la mediación, hará que mejore y se libere el exceso de carga en los juzgados.

Es decir, hasta hace poco tiempo, se contaba exclusivamente con un medio jurídico, sin embargo, nos encontramos de forma continua expuestos hacia avances en la cultura, donde se tiene en cuenta el progreso buscando soluciones a los problemas y conflictos en la familia intentado que no se enfrenten y los resuelvan mediante la comunicación. De esta “filosofía” nacen los PEF. (Sacristán Barrio, 2002)

De tal forma que, la Mediación y de forma general los *Alternative Dispute Resolution* (ADR), los cuales se explican más adelante, son una alternativa extraordinaria que pretenden dar solución a los conflictos que en este caso surgen en una familia ante de la negación del menor a ver a su progenitor que no ostenta la custodia, tras la separación de la pareja, aunque ambos quieren ayudar al bienestar del menor.

Pero, de forma más concreta la mediación ofrece la opción de que las personas que están involucradas en el conflicto sean ellas las que lo resuelvan, de manera que ambas propongan soluciones para que las dos partes salgan beneficiadas y colaboren en la crianza conjunta del menor alejadas del sistema judicial como vía tradicional donde las partes pueden ganar o perder.

Por otro lado, desde la aplicación de 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** (BOE,2005) la cual aprueba el divorcio, aparecen en España nuevos tipos de familias que precisan de otras alternativas más eficaces y rápidas, tanto cuando se produce un divorcio como cuando surgen conflictos familiares por diversos motivos o causas que ellos consideren justificadas y suficientes. Poniendo el foco en los divorcios o separaciones conyugales se percibe que es necesario disponer de un servicio donde, tanto la madre como el padre u otros familiares puedan juntarse con el menor, que, si es beneficioso para él, por derecho, tienen que mantener el contacto.

Este servicio lo ofrecen los PEF, donde se propone para garantizar una intervención eficaz, que los Trabajadores Sociales utilicen la herramienta de la Mediación Familiar para que los padres a pesar de sus conflictos tras su separación puedan continuar con la crianza, educación y felicidad de sus hijos por separado, evitando el rechazo del menor a uno de los padres. A través de esta propuesta, se pretende mostrar lo importante y efectivo que es aplicar la Mediación Familiar en estos lugares para conseguir acabar con el conflicto existente entre el menor y el progenitor no custodio, para fomentar el vínculo paterno filial y que su relación sea más satisfactoria.

Por todo esto, en este TFG se quiere llevar a cabo una reflexión de la importancia y lo necesario que es aplicar la Mediación Familiar en los PEF, planteando esto desde el rol profesional del Trabajador Social.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Una vez que se produce un divorcio en una pareja con hijos, surgen continuamente conflictos e incumplimientos en el régimen de visitas, por esto el juez autorizará que las visitas a los hijos se desempeñen en un PEF. Para que en este caso se vigilen y anoten las reacciones del menor.

Los PEF son un sitio neutral que nacen con el fin de asegurar al menor el derecho que tiene a relacionarse con sus progenitores, para que este pueda reunirse con el progenitor que no tiene la custodia o con otro miembro de la familia, una vez que se rompe el núcleo familiar.

Según de la Torre Laso (2006):

[...] teniendo en cuenta la dinámica del proceso judicial, y una vez establecida una sentencia de separación o divorcio, el derecho no ha tenido, hasta la aparición de los PEF, un mecanismo que objetive el desarrollo del cumplimiento del régimen de visitas entre los menores y lo padres con los que no conviven.

(p.68)

El problema viene cuando el hijo menor presenta una actitud donde se niega a aceptar las visitas y mantener una relación con el progenitor no custodio, este no puede negarse a ver a su padre a no ser que haya un motivo en el que el padre pierde el derecho de ver a su hijo. Tras una separación familiar, es habitual que la custodia sea para uno de los progenitores que en general es la madre y rechace ver al otro que tiende a ser el padre.

Por lo que, desde el papel del Trabajador Social, utilizando la herramienta de la Mediación Familiar ayudaremos a que el menor quiera aceptar la compañía de su padre no custodio y a que mejore su relación familiar, proponiendo una intervención ante esta negativa.

La finalidad de llevar a cabo esta propuesta es que los menores consigan disfrutar de una familia en la que puedan seguir desarrollándose física, cognitiva y emocionalmente.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar respuesta a las necesidades observadas en los PEF y elaborar una propuesta de intervención, que consiste en añadir un servicio, donde se haga ver lo importante que es que el Trabajador Social utilice la herramienta de la Mediación Familiar en este recurso, para conseguir acabar con el conflicto entre un padre y su hijo y que su relación vaya mejorando para que sus visitas sean más agradables.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar una revisión de la literatura actual para conocer como los PEF proporcionan un servicio social que interviene en casos de conflicto familiar, donde existen dificultades en el desarrollo de la relación del hijo menor con su respectivo progenitor no custodio y por eso es necesario aplicar la mediación. Comprendiendo también el proceso de intervención, es decir, las fases que sigue para su funcionamiento.
2. Desarrollar dicha propuesta mediante la creación de una serie de sesiones y actividades basadas en la mediación familiar, para acabar con el conflicto presente, entendiendo que este tipo de mediación puede servir como un instrumento alternativo para resolver conflictos familiares.
3. Evaluar la capacidad de esta propuesta de intervención comparándola con otras ya existentes, basándome en otros PEF que cuenten con esta mediación familiar y sí que les ha funcionado la unión de estos dos recursos, para demostrar la pertinencia de este programa.

2.3 HIPÓTESIS

Se espera alcanzar, a través de una propuesta de intervención en los PEF realizada por el Trabajador Social con una metodología basada en la Mediación Familiar, que se mitiguen los conflictos familiares y se mejore la relación entre el progenitor y su hijo menor.

Contando con la información teórica de la que disponemos gracias a diferentes documentos y a la legislación, se espera conseguir que se entienda que los PEF son un recurso social que interviene para normalizar la situación conflictiva en el transcurso del régimen de visitas del menor con uno de sus progenitores, orientando y asesorando a estos. De tal forma, que una vez que esto se comprenda, se requerirá de una propuesta de intervención llevada a cabo en los PEF, donde analizaremos el funcionamiento de este lugar y, aplicaremos la herramienta de la Mediación Familiar en las sesiones correspondientes, como un método alternativo para resolver conflictos e impulsar entre las partes un acercamiento, y así esta logre verse con una gran importancia en las intervenciones ejercidas por un profesional del Trabajo Social imparcial y neutral.

Es decir, se pretende indagar en una situación más concreta de un PEF, planteando una intervención enfocada a una posible forma de intervenir desde la figura del Trabajador Social, planificándola, junto con su respectivo contenido, pero sin llegar a realizarla. Se evaluará la capacidad de esta propuesta comparándola con otros programas ya existentes.

Por ello, acorde con el objetivo de investigación de lo importante que es la Mediación Familiar en los PEF, se propone utilizar este tipo de Mediación en este lugar, para ampliar la visión sobre la utilidad de la mediación, centrando la atención en dos beneficiarios como son un padre y un hijo para ayudar a que progrese su relación familiar, y no aplicar la mediación como de costumbre entre dos progenitores tras su ruptura de pareja.

3. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

Las familias, a lo largo del tiempo van a encontrarse en diversas situaciones de conflicto, de separación familiar, ya sea entre las partes o con los menores, a las cuales se tendrán que enfrentar y resolver. De forma habitual no son capaces de solucionarlas por sí mismas y solicitan ayuda a profesionales con una visión neutral y objetiva o acuden a los PEF. Estos últimos, ofrecen un servicio donde los progenitores o la familia pueden reunirse de manera controlada y segura con los menores.

Además, los PEF intervienen cuando un menor se encuentra en medidas de protección ya que no pueden o no deben convivir con los progenitores y están en una situación de acogida familiar o residencial, siempre y cuando el conservar el contacto con su familia biológica se considere ventajoso para él.

Los PEF son un servicio social que comenzó a funcionar debido a la gran necesidad de demanda que tenían los procesos de ruptura familiar, en vista de que a los menores se les hacía difícil conservar una relación regularmente con ambos progenitores.

“estos programas de intervención han dado cierta respuesta al vacío práctico que no ha logrado contener el Derecho ante las dificultades de relación personal que surge entre los progenitores cuando entre ellos persiste todavía el enfrentamiento y el litigio.” (la Torre Laso, 2006, p.67)

Los PEF aparecen en España concretamente en el año 1996 en la ciudad de Valladolid, es aquí donde se origina un servicio social que tiene como objetivo responder a las necesidades de un problema determinado y particular: el alto nivel de conflicto que crea el derecho de visitar a los menores durante el procedimiento de divorcio de sus padres. Ha ido progresando el establecimiento de los PEF hasta el punto de que actualmente nos encontramos, aunque sea uno en todas las CC.AA. (Blanco Carrasco, 2008) CYL fue la fundadora del primer PEF cuyas siglas corresponde a APROME “Asociación para la protección del Menor en los Procesos de Separación de sus Progenitores”.

Los PEF, tienen como característica ofrecer una intervención de forma temporal, y siguen de forma general unos objetivos que pretenden que tras la separación de los progenitores se cumpla el derecho que posee el menor de conservar la relación con ambos, para su correcto progreso afectivo, psíquico y emocional, siempre que las visitas le beneficien. También proteger al menor en el caso de que existiera violencia familiar e intentar prevenirla, ayudando a los padres a que sean más autónomos tanto en la

parentalidad como en la coparentalidad, para que así no tengan que depender de los servicios que ofrecen los PEF.

1.1.1 OBJETIVOS DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Los PEF presentan

[...]un espacio neutral de intervención de un equipo profesional previamente formado, cuyo objetivo es la normalización del ejercicio del derecho de los menores a estar con sus familiares y progenitores a través del análisis, de la observación y de la mediación de la problemática existente. (Blanco Carrasco 2008, p. 30)

Según el **art.5 del Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los PEF en Castilla y León y su autorización de funcionamiento**, los objetivos que se aspiran alcanzar en los PEF son:

1. Tras la separación entre los progenitores pretenden facilitar al menor su encuentro con ambos, siempre que sea beneficioso para él;
2. Garantizar durante el régimen de visitas la seguridad del menor;
3. Ayudar a los padres a progresar en la resolución de conflictos, para que no afecten en el futuro del menor;
4. Proporcionar ayuda para reestablecer las relaciones entre los padres y mejorar su parentalidad durante el crecimiento de sus hijos;
5. Contar con información objetiva sobre las aptitudes y actitudes de los padres que sirvan de ayuda para justificar en otros organismos judiciales los derechos del menor y/o proponer medidas que se estimen oportunas;
6. Facilitar un lugar neutral a los menores donde puedan llevar a cabo las visitas y expresar sus necesidades y sentimientos que tienen que ver con su situación familiar;
7. Facilitar los acuerdos entre ambos progenitores cuando sea factible para el bienestar del menor. (Real Decreto 11/2010, art.5, p. 21033)

1.1.2 PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN QUE SE REALIZA EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

La intervención realizada en los PEF se implanta en el **artículo 4 del referido Decreto 93/2005**. En concordancia con el “*Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los PEF*” (2008), donde se encuentran reflejados los principios que guían la intervención llevada a cabo por los profesionales, cabe destacar resumidamente estos a continuación:

1. Interés superior del menor: El bienestar y la seguridad del menor en el PEF es el objetivo de la intervención. En caso de conflicto su protección es prioritaria.
2. Intervención familiar: En el PEF deberá ser de carácter social, educativo y psicológico y tendrá que contar con todo el sistema familiar del menor.
3. Responsabilidad parental: El Punto de Encuentro tiene como función apoyar a ambos progenitores o a la familia extensa en la realización de sus labores familiares, las cuales tienen que asumir de forma responsable y que sea adecuada a la situación del menor.
4. Temporalidad: La intervención en los PEF tienen como finalidad normalizar la situación conflictiva de la familia lo antes posible para evitar que sea una intervención permanente.
5. Profesionalidad: El equipo técnico de profesionales es multidisciplinar cada uno con una formación específica para poder realizar la intervención correspondiente.
6. Neutralidad: se define como “no estar vinculados a ningún grupo ideológico, político o religioso. El equipo técnico no dejará inferir en sus intervenciones sus propios valores o circunstancias personales, actuando únicamente con el fin de proteger el interés superior del menor” (p.7)
7. Imparcialidad: es descrita en esta guía como “necesidad de que las intervenciones se realicen con objetividad y protegiendo la igualdad de las partes en conflicto.” (p.7)
8. Confidencialidad: Deberán guardar el secreto profesional los profesionales implicados respecto a informaciones que recojan a lo largo de la intervención y no comunicársela a terceros, excepto cuando la autoridad lo requiera.
9. Subsidiariedad: Exclusivamente se realizará la derivación al PEF cuando este sea el único recurso para favorecer la relación entre la familia y el menor.
10. Calidad: Sistema apoyado en criterios de calidad.

1.1.3 DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Los derechos y deberes de los usuarios del PEF, indican su correcto, ordenado y justo funcionamiento. Son una parte indispensable de la correcta descripción del PEF. Se recogen tanto en el **art7. del Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los PEF en Castilla y León y su autorización de funcionamiento**, como en el “*Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los PEF*” (2008). **(ANEXO 1)**

1.1.4 TIPOS DE VISITAS EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

Recopilando la información que ofrecen Morte Barrachina y Lila Murillo (2007) se pone el foco en dos tipos de visitas que pueden llevarse a cabo en los PEF:

1. Las visitas tuteladas, donde un profesional está presente en la comunicación de la familia con el menor, vigilándoles y apoyándoles en sus tareas.
2. Visitas no tuteladas, se realizan dentro del centro, pero no están supervisados por ningún profesional. Existen excepciones, cuando poseen un permiso judicial, las visitas pueden realizarse fuera del centro. Se realizan entregas y recogidas del menor, cuyo objetivo es apoyar a que se cumpla el régimen de visitas.

Siguiendo a estas autoras, de manera continua se realiza el mismo método en cuanto a las visitas y los intercambios. De tal forma que el padre con la custodia o el tutor legal deja en el centro al menor para permitir al otro progenitor que lo pueda recoger, impidiendo que los progenitores tengan contacto visual o físico, para ello se implanta un horario.

Otro aspecto que estas autoras tienen en cuenta es el contexto físico donde se realizan las visitas. El PEF se encarga de que las necesidades de convivencia que puedan aparecer entre el menor y el padre que no tiene la custodia sean cubiertas. Esto es fundamental debido a que en unas visitas normalizadas se tienen que incorporar hábitos de convivencia cotidianos, como pueden ser la comida, el asearse, dormir, etc. Por lo que es importante que haya en estos centros espacios libres para determinadas actividades y juegos, combinándolos con un entorno acogedor y cálido que no perjudique el progreso y bienestar de los menores.

Sobre la metodología de trabajo en la actualidad no contamos con ningún protocolo de actividades para realizar en los PEF.

APROME (2022) plantea 5 actividades para efectuar en diversos momentos en el interior del centro desde que se entra hasta que se sale: 1. Valorar a la familia en cuanto al cumplimiento de visitas; 2. Apoyar a cumplir las visitas concertadas; 3: Intervención psicosocial tanto a nivel familiar como individual; 4: Utilizar la mediación para que sea

más fácil independizarte del servicio; 5. Elaborar la documentación y los registros necesarios. (Morte Barrachina y Lila Murillo, 2007) **(ANEXO 2)**

Se cree que la metodología de intervención debe ajustarse a cada problema, lo que hace que el menor y su familia tengan acceso a contar con una atención personalizada y que se apoye en el menor desde un enfoque biopsicosocial. Por eso, dichas autoras establecen en la tabla una serie de fases. **(ANEXO 3)**

1.2 BENEFICIARIOS DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR.

Teniendo de apoyo lo que se muestra en el Boletín Oficial del Estado (BOE) se puede decir que las personas que se benefician del PEF son:

Los menores de edad que se encuentren en algunas de las siguientes circunstancias y sin perjuicio de lo que disponga el órgano remitente:

a) Menores cuyos progenitores y familiares cuentan con derecho de visitas y poseen alguna circunstancia personal o característica peligrosa para el menor que requiere que los encuentros sean supervisados; b) Menores que de forma habitual no convivan con el familiar que tiene derecho a visitas, y éste no cuenta con un espacio apropiado para el desarrollo de estas; c) Menores que han sido separados de sus progenitores y acogidos en una familia ajena o extensa; d) Familias donde los menores muestren una actitud negativa o un rechazo fuerte a la hora de relacionarse con el familiar que les va a visitar, de tal modo que los encuentros no sean agradables; e) Menores cuyo progenitor o familiar con el que convive se niega a entregar a su hijo o no facilita los encuentros con el otro progenitor o familiar que cuenta con el derecho de visitar al menor; f) Menores que estén en situaciones de conflicto en su entorno familiar y se encuentren en riesgo de soportar o contemplar actos agresivos físicos o psíquicos en el transcurso de la visita. En esta situación, se debe tener en cuenta el interés del menor que prevalecerá sobre el derecho del progenitor a verle; g) Familias que, por haber presenciado una situación violenta hacia los menores o hacia cualquier otro miembro del núcleo familiar, requieran de un espacio neutro que garantice la seguridad de los menores y de sus familiares en el transcurso del régimen de visitas. (BOE, art 13, p.40133)

“Así mismo las personas usuarias son los miembros del núcleo familiar y, en su caso, otros familiares y personas allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido el cumplimiento del régimen de visitas en un PEF”. (BOE, art 14, p.40133)

CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN

2.1 MEDIACIÓN.

2.1.1 MARCO JURÍDICO.

Para conocer la mediación de forma más profunda es preciso conocer la normativa y lo haremos a nivel estatal y de forma más concreta en Castilla y León.

En primer lugar, nos centraremos en la **Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**, la cual agrega al Derecho español la Directiva 2008/52/CE, de tal forma que esta: “se limita a establecer unas normas mínimas para fomentar la mediación en los litigios transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles. La regulación de esta norma crea un régimen general que se aplica a toda mediación que tenga lugar en España” (BOE, 2012, p. 49225)

No obstante, en la normativa oficial, la mediación se origina con la **ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio**, esta tiene como fin: disminuir en todos los miembros de la unidad familiar las causas negativas procedentes de una separación, conservar el diálogo y la comunicación, y especialmente proteger al menor, también se instaura la mediación como una herramienta voluntaria y alternativa para solucionar los enfrentamientos familiares a través de un acuerdo mutuo con la ayuda de un mediador neutral. (BOE, 2005)

Por lo que, la referencia más importante de cara a una implementación de la mediación en nuestro ordenamiento mediante una regulación a nivel estatal es la establecida en la disposición final tercera de la dicha **ley 15/2005** en la que de forma literal indica:

El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas. (BOE, p.24461)

En cuanto a la normativa de la mediación de las CCAA, estas son las que han sido verdaderamente las impulsoras en España de la mediación, ya que su tarea comenzó antes de que se impulsara la Directiva 2008/52/CE. Nos centraremos principalmente en la Mediación Familiar.

La **Ley 1/2001 de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña**, insertó la mediación familiar en España, a la cual le han seguido otras leyes en las diferentes CCAA. Para este proyecto nos centraremos en la Ley perteneciente a Castilla y León, la cual es la **Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar en CYL**.

La presente ley introduce la mediación familiar como:

Una fórmula contrastada para encaminar de manera ideal los conflictos de la familia, pero, más especialmente los de pareja. El fin de la mediación familiar, no es prevenir la ruptura de pareja, sino la de disminuir todo lo negativo que esta provoca.

“Se diferencia así la mediación en el ámbito familiar de lo que son otras disciplinas más enfocadas a la vertiente preventiva y terapéutica de los conflictos familiares” (BOE, p.17034)

Y regula la mediación familiar como:

Un proceso extrajudicial, donde no se atribuyen efectos jurídicos y su competencia según la Constitución española, corresponde únicamente al Estado. Es un procedimiento que complementa, pero no es alternativo a la vía judicial para solucionar conflictos, se respeta en su totalidad el derecho de las personas a la tutela judicial. (BOE, 2006)

Hoy en día existen unos principios consolidados que aluden a la mediación familiar, los más destacados son: consiste en una institución donde acuden las personas, que están viviendo una situación de conflicto, voluntariamente; la persona mediadora tiene que estar cualificada y preparada en el manejo de conflictos y relaciones interpersonales, también debe ayudar a favorecer la comunicación entre ambas partes para que las que plateen soluciones sean ellas, debe ser un profesional neutro e imparcial y así se conseguirán resultados eficaces y duraderos. (BOE, 2006)

La Ley cuenta con una idea extensa de los conflictos familiares donde, no únicamente cuenta con los relacionados al matrimonio, sino también otros conflictos que se produzcan entre miembros de la familia que tengan capacidad de obrar, conflictos donde el proceso de mediación sea útil para evitar o reducir un litigio judicial. Garantizando proteger en todo momento el interés del menor, de las personas con discapacidad y las personas en situación de dependencia. (BOE, 2006)

Respecto al art.3 “*conflictos objetivo de mediación familiar*”, aparecen las situaciones donde se puede aplicar la mediación familiar:

En las rupturas de pareja, donde los conyugues deben acordar las soluciones más beneficiosas para todos los integrantes del núcleo familiar, en este caso de forma especial a los menores. (BOE, art3, 2006)

Por último, según el art.8 “*ejercicio de la mediación*” aplicarán la mediación familiar que se regula en dicha ley las personas que cuenten con estas condiciones:

a) Contar con el requisito de poseer un título universitario con Diplomatura de carácter social, psicológico, jurídico, educativo o sanitario, como Trabajo Social, Derecho, Psicología, etc. b) Poseer las autorizaciones o licencias correspondientes para ejercer la actividad profesional. c) Justificar que cuentan con la formación en mediación familiar en los requisitos y términos que se instauran de manera reglamentaria, por un mínimo de 300 horas coordinadas e impartidas, por Universidades o Colegios Profesionales. d) Deben inscribirse en la Comunidad de CYL en el Registro de Mediadores Familiares. (BOE, art.8, p.17037)

2.1.2 ORIGEN DE LA MEDIACIÓN

Realizando un repaso histórico, se han planteado diferentes sistemas para la resolución de conflictos.

Otero Parga (2007) diferencia tres momentos sobre cómo han evolucionado las formas de resolver conflictos: En primer lugar, la existencia de una tercera persona con facultades para resolver los conflictos entre las personas; otro momento donde podías asistir a foros para pedir justicia, y un tercer momento en el que se muestra el poder judicial formalizado.

Durante este recorrido se descubren alternativas para resolver diferentes conflictos como la mediación, el arbitraje y la conciliación, debido a que las personas ya no tenían la misma confianza en el sistema judicial por la saturación que había en este, por un deseo de un trato más cercano y personal, etc.

En el trascurso de la Edad moderna era esencial establecer relaciones y respetar los pactos apoyados en la autoridad, por esto la mediación se empleó en el área del Derecho Internacional. En esta época la justicia entre los Estados solamente se pactaba mediante el arbitraje, los buenos oficios y la mediación. A mediados del SXX, es el momento en el que aparece la mediación que se aplica de forma profesional actualmente.

Por otro parte, poniendo el foco en Miranzo de Mateo (2010), este especifica que el antecedente más relevante sobre la solución de polémicas internacionales es la Convención de la Haya de 18 de octubre de 1907. Gracias a esta normativa se reconoce la mediación y el arbitraje como una vía alternativa al sistema judicial para resolver los conflictos. Esto se sustenta hasta que se funda el Tribunal permanente de Justicia Internacional de la Haya por la Sociedad de las Naciones en 1921.

La mediación comenzó a aparecer en algunos lugares de Europa. El primer servicio que se hace cargo mundialmente de la mediación, creado en 1947 en E.E.U.U es el “*Federal*

Mediation and Conciliation Service”, a medida que se ha ido desarrollando este servicio ha ido creciendo rápidamente en todo el mundo.

Más adelante, aparecen los métodos para la **Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)** para intentar resolver discusiones sin contar con medios judiciales, siendo una vía más formal. Su abreviatura en inglés es (ADR) “Alternative Dispute Resolution”, este “movimiento ADR” forma parte de la práctica de la mediación, cuyas siglas comenzaron a utilizarse en la década de los 30. Más adelante en la década de los 60, la mediación se extendió a otras áreas, la comunitaria primero y posteriormente, a la familiar. Dicho movimiento aparece en las distintas leyes estadounidenses, pero principalmente en la “*Uniform Mediation Act de 2001*”

En Europa, es en el Libro verde donde se recoge la modalidad alternativa para resolver conflictos, en la esfera de derecho mercantil y civil. Este libro en 2002 excluye el arbitraje ya que este método se aproxima más a un procedimiento judicial que a una alternativa para resolver conflictos. (Miranzo de Mateo, 2007)

No obstante, aunque la mediación como alternativa de resolución de conflictos se originara en E.E.U.U, junto con el nacimiento de los ADR, se extendió rápidamente a otros países.

2.1.3 ¿Qué es la mediación?

Tras conocer el origen de la mediación, se procede a conocer su concepto, teniendo en cuenta que hay una gran gama de definiciones acerca de la mediación, procedentes de estudios, autores y de la Ley.

A parte de la mediación podemos distinguir otras herramientas para resolver conflictos, entre los métodos heterocompositivos nos encontramos el sistema judicial y el arbitraje y entre los autocompositivos, la negociación y conciliación.

La mediación es un proceso que se aplica cuando las personas que están involucradas en un conflicto pierden la capacidad de negociar, es decir están atascadas, por lo que es necesario que intervenga una tercera persona imparcial para que empiece a fluir la comunicación entre las partes.

Gracias a Guillen (2004) se redacta la mediación, como un método para resolver conflictos, donde predomina el carácter confidencial y voluntario, la gestión y resolución de conflictos para que las partes lo consigan resolver satisfactoriamente, aprobando que un profesional cualificado y formado colabore, que cuente con una imparcialidad total y guíe a las partes para que consigan alcanzar un acuerdo

Desde la perspectiva de otro autor, Marques (2013), se entiende también la mediación como un método de resolución de conflictos, donde el profesional cualificado en mediación tiene en cuenta los objetivos, los inconvenientes y los medios con los que cuentan las partes, utiliza métodos para promover el diálogo entre las partes que se encuentran en conflicto, para ir consiguiendo soluciones y ver cual responde mejor a los intereses de ambos.

“El papel de los agentes de mediación se centra en impulsar procesos de cambio en las personas y los grupos facilitando la redistribución del poder y el establecimiento de nuevas formas de comunicación y diálogo” (Ripol-Millet, 2001, p.15)

La definición de mediación en la que se centra este Proyecto es la que expone la **Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles** en su *artículo 1*, diciendo que:

“se entiende por mediación 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.” (BOE, art.1, p.7)

Es importante conocer los principios informadores de la mediación que es lo que le distingue de otros métodos como la conciliación y la negociación. Dichos principios se recogen en los siguientes artículos de dicha Ley 5/2012:

Art.6: “*Voluntariedad y libre disposición*”; art.7: “*Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores*”; art.8: “*Neutralidad*”; art.9: “*Confidencialidad*”; art.10: “*Las partes en la mediación*”. (BOE, art. 6 y ss, p.9)

Los principios de la mediación son de vital importancia, ya que son los elementos que guían a la institución mediadora y en torno a ellos gira la mediación. García Villaluenga (2010) menciona los principios por los que se guía la mediación, los cuales son: neutralidad, voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad. (pp.723 y ss)

En definitiva, se concluye estando de acuerdo con Moore (1996) entendiendo la mediación como un método alternativo para resolver conflictos desde las diversas esferas de la vida social y en concordancia con Nadal Sánchez (2016), la mediación no tiene contrincantes, una tercera persona imparcial colabora con las partes para ayudarlas a alcanzar un acuerdo beneficioso.

La mediación se emplea en una gran variedad de ámbitos, como el comunitario, laboral, educativo o familiar. En este último será en el que nos centraremos de forma especial en este trabajo.

En conclusión, la mediación se aplica tanto en situaciones de separación de pareja y sus consecuencias posteriores, como en situaciones de conflictos entre los diferentes integrantes de la familia, centrándonos en este caso en un conflicto familiar en el que el hijo se niega a estar en compañía del progenitor que no tiene la custodia tras la separación de la pareja.

2.1.3 FIGURA DEL MEDIADOR

La posición de mediador no la puede ejercer un profesional cualquiera, debe tener unas competencias y cualidades para que el proceso de mediación sea eficaz. Esta figura tiene una función doble, que el juez sea sustituido por esta y prevenir sanciones impuestas por un poder externo.

La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece la figura del mediador:

[...] como 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. (BOE, art.3, p.4)

El art.13 de la ley 5/2012 expone algunas de las responsabilidades y obligaciones del mediador “este debe facilitar la comunicación entre las partes y lograr su acercamiento, podrá renunciar a la mediación dando un acta donde se refleje, deberá abandonar la mediación cuando alguna situación afecte a su imparcialidad”. (BOE, art 13, p.10)

Otras de las responsabilidades con las que debe contar el mediador para intervenir adecuadamente, según Cazorla (2016) “credibilidad, confidencialidad, habilidad para motivar a las partes a facilitar información, capacidad para la escucha, flexibilidad, perseverancia y buen carácter” (p.50)

Arsuaga y Martín (2013) confirman que “es el encargado de determinar el número de sesiones, su carácter conjunto o individual y la duración de estas. Debe orientar y controlar el proceso administrando la palabra y el tiempo, nunca el contenido” (p.154)

Por último, cabe destacar que cada una de las profesiones de las que procede el mediador profesional tiene su propio Código Deontológico. Belloso (2007) hace una propuesta de código ético del mediador (p.8) **(ANEXO 4)**

2.1.4 PROCESO DE MEDIACIÓN

El transcurso de la mediación debe seguir una serie de fases, basándonos en las fases que expone Martínez de Murguía (1999) las redactamos de la siguiente forma:

Primera fase: Reunión inicial, se trata de aclarar a las partes que es la mediación y que reglas sigue, también se informa a las partes sobre las normas que hay que seguir las cuales tienen que entender y aceptar como comenzar con el proceso. Es necesario aclarar que solucionar el problema depende de lo que estén dispuestas a hacer para superarlo. Se debe informar que acudir al proceso de mediación es voluntario y que cuentan con otras alternativas para solucionar el problema.

Segunda fase: Intercambiar información y opiniones sobre las situaciones que han llevado al conflicto, el objetivo de esta etapa es aclarar el motivo por el que se enfrentan y la posición que tiene cada una de las partes.

Tercera fase: Encontrar en que puntos coinciden, consiste en identificar a través de la discusión y negociación los aspectos en los que las partes coinciden y en caso de que no lo hicieran construirlos.

Cuarta fase: Negociar la redacción de lo acordado, se redacta el acuerdo al que se ha llegado durante las sesiones, debe ser revisado por los asesores legales de cada una de las partes, una vez conformes tienen que firmarlo y comenzar con su cumplimiento.

Después de esta última fase se incluyen sesiones posteriores para comprobar que se está cumpliendo con el acuerdo. (pp.86 y ss)

En la mediación no nos encontramos con procesos rígidos como pueden ser los judiciales, sino que son procesos flexibles en los que puedes recular y avanzar las veces que sea preciso.

2.2 MEDIACIÓN FAMILIAR.

2.2.1 ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

De forma general la mediación es un proceso neutro donde las partes que se encuentran en una situación conflictiva intentan entenderse y buscar soluciones para conseguir alcanzar un acuerdo por sí solas con la supervisión de una persona mediadora que les orientará en el proceso.

Arsuaga y Martín (2013) cuentan que:

La filosofía y la práctica de la mediación consiste en empoderar a los ciudadanos y facilitarles herramientas para resolver por sí mismos los conflictos en los que puedan verse inmersos, y eso supone una mejora social y un avance indudable hacia la paz social. (p. 16)

La mediación familiar se manifiesta en España para intervenir en la ruptura familiar y en las situaciones de conflicto y sigue las pautas similares al resto de Europa en cuanto a intervenir para apoyar una necesidad social. (Munuera y Rodón, 2009).

Dichos autores la definen como el proceso mediante el cual “una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de pareja, con el fin de mejorar la comunicación y entendimiento para que se tomen decisiones sobre su futuro”. (p.11)

En el ámbito familiar los conflictos duelen más debido a que jugamos con los sentimientos y el afecto de todo el núcleo familiar, además de que existen terceras personas como los hijos involucrados que también les perjudican los problemas familiares. Lo principal en este tipo de mediación es pensar en un futuro, sin guardar ningún tipo de rencor ni recordar los conflictos ya pasados.

Existen diversos conceptos de “Mediación familiar”, Cazorla (2016) la configura: “en el derecho español como un medio de resolución de conflictos que puedan surgir en la convivencia familiar, ya sea entre padres, hijos, cónyuges o miembros de una pareja, hermanos, parientes, abuelos, etc.” (p.33)

La ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León, la define como: “la intervención profesional realizada en los conflictos familiares, 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 no contenciosa” (BOE, art.1, p.6)

Muchas veces los conflictos se agravan y dan lugar a situaciones en las que los menores tienen que separarse de uno de los progenitores, debido a esto, cuando las partes se encuentran ante la custodia o guarda de un menor, existe la necesidad de que acudan a un sitio conveniente e imparcial donde se lleven a cabo las visitas para que el menor pueda reunirse con el progenitor no custodio, este lugar serán los PEF explicados anteriormente.

2.2.2 DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS PEF.

La función de los mediadores es útil en el ámbito familiar para resolver situaciones de tensión entre los hijos y los padres. Salvador Godoy Fernández (2014) psicólogo y mediador familiar, nos hace saber que una gran parte de los conflictos se resuelven a través de la orientación familiar o mediación.

La mediación en los PEF se usa más que como un proceso como una técnica, también se utiliza para intervenir directamente con los usuarios cuando se encuentran ante una situación conflictiva entre los integrantes de la familia, es aquí cuando se aplica el método de mediación familiar para que propongan soluciones y lleguen a acuerdos utilizando el diálogo.

Por lo tanto, para contribuir y favorecer a las familias a dar una solución a sus problemas se deben utilizar técnicas mediadoras y el lugar que nos proporciona el PEF, que en ese caso lo utilizaremos para que en el régimen de visitas el menor tras las diferentes sesiones y actividades tanto con su padre como de forma individual deje a un lado la negación de ver a este progenitor y de manera progresiva vaya aceptando su compañía.

del Rey (2012) “opina que no sólo se puede intervenir en los PEF, sino que es completamente una necesidad, se debe intentar que el conflicto no aumente, intentado que el menor saque el lado positivo a ambos padres”. (p.36)

Se destaca que la Mediación Familiar, no solo aporta diferentes maneras de ayudar a las familias que están pasando por una separación, sino que también gracias a la aplicación de sus técnicas las partes comprenden como solucionar sus conflictos, a respetar cada una de sus posiciones y a no poner sus preferencias individuales por encima de las comunes. (García y Gómez, 2009)

En definitiva, que el Trabajador Social utilice la herramienta de la mediación aplicando las técnicas de la MF, en sitios que lo permiten como son los PEF, es de gran importancia para que el conflicto no se acentúe y el menor consiga ver aspectos positivos a la compañía de ambos progenitores y ver que es capaz de relacionarse con ellos de forma individual.

CAPÍTULO 3. LA MEDIACIÓN EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIARES DESDE EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL.

3.1 ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PEF

En casos concretos, la separación de los padres da lugar a conflicto y a esto se le suma que uno de ellos está en exclusión social, lo que hace difícil que pueda cumplir con un régimen de visitas normal con el menor, ya que no cuenta con un lugar físico adecuado. Los PEF ofrecen este sitio, donde una de las funciones de los Trabajadores Sociales es coordinarse con los Servicios Sociales de Atención Primaria para ejecutar una intervención social que fomente la integración del progenitor vulnerable.

Concretamente los Trabajadores Sociales en los PEF necesitan estar formados y contar con unas competencias, habilidades y cualidades específicas para llevar a cabo una intervención de la mejor forma posible con las familias en estos centros.

Se entiende a la familia como sistema social en el que todos los familiares de alguna forma u otra están relacionados entre sí, por lo que el Trabajador Social considera que, si algo afecta a un miembro, también conmueve a todo el núcleo familiar. (Guerrini, 2009)

En concordancia con Carballada (2007) “uno de los roles a cumplir por el Trabajador Social en el abordaje de una problemática familiar es el de aliviador de las múltiples carencias del sistema familiar, aliviador de los padecimientos de los sujetos sociales que requieren intervención” (p.61). En cuanto a la intervención del Trabajador Social dice que “implica hacer ver aquello que el contexto impide visualizar” (p.61)

Al igual que Rossell (1989) que explica que la intervención

[...]debe ser globalizadora, dirigida a encauzar todos los aspectos que están distorsionados y evitar atender solamente alguno de ellos, parcializándolos. Del mismo modo, la intervención va dirigida no sólo a solucionar el problema del momento, sino en su conjunto. Así se evita satisfacer algún aspecto concreto y distorsionar otros. (p.26)

3.2 EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR FAMILIAR.

Los Trabajadores sociales cumplen con el perfil para ejercer como mediadores y utilizan la mediación como una herramienta en su práctica profesional, entendiéndola como un método, para solucionar conflictos, alternativo al sistema judicial, donde las partes acuden de forma voluntaria para que una tercera persona neutral les ayude a conseguir un acuerdo que les beneficie a ambos.

Estos profesionales tienen las cualidades necesarias para guiar de manera sistemática, metodológica y ordenada a las personas en conflicto.

Los Trabajadores Sociales como mediadores intervienen con familias muy heterogéneas, de tal forma que no pueden utilizar la misma intervención siempre, tendrán que emplear la escucha activa para poder guiarlas. En los contextos familiares, la función de un Trabajador Social no solo es resolver conflictos, sino que también ayuda a las personas a mejorar su bienestar y su calidad de vida, empoderándolas e impulsando sus capacidades para que sean estas las encargadas de tomar sus propias decisiones, estableciendo un clima de seguro y de confianza.

Los mismo ocurre con el mediador, este también acompaña a la persona asesorándola y aconsejándola para que las partes que están en conflicto alcancen un acuerdo común.

Por todo esto, algunas de las competencias con las que tiene que contar el Trabajador social como mediador son:

- Ser capaz de trabajar conjuntamente con las familias y personas a la vez que valorar sus situaciones y necesidades, ayudándolas a que las manifiesten y conocer sus puntos de vista.
- Tener responsabilidad, supervisar y apoyar la organización
- Demostrar sus cualidades profesionales, seguidas de las habilidades sociales, como la comunicación, la escucha activa, empatía, orientación, etc.

En definitiva, el Trabajador Social debe intervenir para que se logren acuerdos entre las partes, así ambas podrán dar en la vida del menor el lugar que les corresponde.

4. MARCO METODOLÓGICO:

4.1 METODOLOGÍA

La metodología de intervención cambia dependiendo del problema de cada caso. Para explicar la propuesta de intervención, debemos saber que su fundamentación metodológica se centra en el Modelo de Atención Centrada en la Persona, el cual quiere centrar su atención en la persona que va a recibir la ayuda, en esta situación, en cada una de las familias usuarias del PEF. Aunque de forma más concreta se centrará en la relación del menor y del progenitor que no cuenta con la custodia del niño.

Para entender mejor la Atención Centrada en la Persona

Down España (2013) explica su significado como “un cambio en la forma de planificar los apoyos a las personas para que tengan una vida mejor, garantizando su derecho a la autodeterminación y a ser protagonistas de sus vidas” (p.162)

La autora Pilar Rodríguez, cuenta que la OMS define dicha atención como la que se:

“consigue cuando se pone a la persona como eje sobre el que giran el resto de las dimensiones relacionadas con: la intervención basada en evidencia científica, la organización del servicio, el equipo y la interdisciplinariedad y el ambiente” (p.44)

Siguiendo a esta autora, precursora del Modelo de Atención Centrada en la persona, explica que este, posee el objetivo de proponer el tipo de atención y los apoyos que requieran siempre desde el respeto y desde su punto de vista, de tal manera que cuando se intervenga profesionalmente se facilite el mayor progreso factible de la autonomía e independencia para continuar dirigiendo su vida propia.

Una vez que hemos conocido estas definiciones, se concluye que el fin principal del Modelo de ACP que vamos a utilizar durante esta propuesta es saber que cada una de las familias del PEF tienen su historia de vida particular y hay que tratarlas como exclusivas y únicas, empoderando a cada miembro y fortaleciendo sus debilidades y capacidades.

Es decir, para esta intervención, se pretende utilizar este modelo para que cada miembro de la familia tenga la capacidad de fomentar su autonomía al máximo y no tenga que depender de ninguno de los servicios del PEF. En este caso, se centra la atención en una familia, concretamente en dos miembros, el hijo menor y su progenitor no custodio, que reciben una atención directa por parte del profesional del Trabajo Social, el cual pretende proporcionar al menor actitudes favorables para lograr un mayor bienestar en la relación con su padre.

Los profesionales deben poner como centro de atención a la persona, su dignidad, su autonomía y la garantía del ejercicio de sus derechos, frente a la primicia de otros intereses como pueden ser lo de la organización o centro, e incluso los de los propios profesionales. (Rodríguez, 2013, p.25)

De tal forma, que el Trabajador Social, en este Modelo que se centra en la persona, tiene que analizar las visitas y realizar un seguimiento, por lo que debe poseer:

- Capacidad para realizar críticas, autocríticas y para poder analizar y sintetizar.
- Debe saber tanto organizarse como planificarse, para trabajar en equipo, compartiendo sus experiencias.

Además, una vez valorada la situación familiar, para que el progenitor y su hijo expresen sus emociones y para poder recoger toda la información posible, el profesional debe crear un clima de confianza y cercanía dentro del PEF. A sí podrá realizar una evaluación después de cada sesión para comprobar en que punto de la relación se encuentran el menor y su padre y si esta ha ido progresando.

Este programa también se podría basar en una metodología investigación-acción, consiste en estudiar las necesidades del contexto, en este caso, de las diferentes familias que se benefician del recurso del PEF. En función de las necesidades de cada familia se actúa con una intervención que se basa en aplicar la mediación familiar.

Lewin identificó cuatro fases en la investigación-acción:

1. Primera fase de planificación consiste en detectar el problema, el cual es la negación del menor y su nula actitud para reunirse con el progenitor que no ostenta la custodia.
2. En la segunda fase, hay que construir el plan de acción, teniendo encuentros con las partes una vez conocida la problemática.
3. En la tercera fase, debemos ejecutar el plan de acción, es decir, que acciones pueden mejorarse en estos integrantes de la familia y cuáles serían los cambios y transformaciones oportunas.
4. La fase cuatro, comprende procesos de reflexión, a lo largo del desarrollo de la investigación, basándonos en que cada familia es un mundo y cada una tiene una problemática individual. Se debe codificar y categorizar la información.

Figura 1

Fases para realizar la Investigación-acción.



Nota: Método de Kurt Lewin (1946). Tomado del Trabajo de Grado Cuantitativo y Cualitativo por Flames 2012 (p.62).

Durante la intervención en el PEF se emplean instrumentos como pueden ser los programas familiares. Del mismo modo, se muestra en el BOCYL como los PEF siguen un Programa Familiar que consiste en:

1. “es un instrumento mediante el cual el equipo técnico del PEF adopta las principales decisiones, fija los objetivos y actuaciones a desarrollar y establece los recursos necesarios y la posible participación de otras instituciones y servicios”;

2. Cada uno de los usuarios del PEF contará con un informe con aspectos como: objetivos generales y específicos, tareas, identificación de recursos y coordinación con otros agentes. Si algún integrante de la familia ha tenido o cuenta con una orden de protección con sentencia de condena firme, dicho programa familiar será individual y no se incorporan en este ni acciones mediadoras ni entrevistas en grupo. En este caso se tendrá especial atención al estado psicológico de la persona protegida y de los menores.

3. La redacción del programa familiar contará con un plazo de dos meses desde la entrevista de recibimiento. Cuando la situación lo requiera y cada seis meses, este programa será revisado. (BOCYL, art. 11, p.21038)

Por todo esto, los PEF ofrecen una intervención completa, desde proteger al menor consiguiendo su bienestar hasta la mejora de las relaciones familiares, a lo que se le suma que sea más eficaz por contar con un equipo multidisciplinar. También proporcionan un servicio temporal, por lo que una vez que se finalicen las intervenciones necesarias que han recibido el padre y el hijo, es importante que se hayan alcanzado los objetivos propuestos consiguiendo que el menor no se niegue a ver a su progenitor y empiecen a realizar visitas fuera del centro, ya que no pueden contar con este recurso permanentemente.

La intervención temporal del PEF por derivación judicial tendrá como máximo una extensión de 18 meses se puede prorrogar dependiendo la situación, a través de la autoridad judicial correspondiente, la cual establecerá la duración máxima de la

intervención, la modalidad y el régimen de visitas que se debe efectuar. Las visitas tuteladas no podrán durar más de dos horas, mientras que las tuteladas considerara el tiempo el equipo técnico según el horario del PEF. (BOCAIB, art.12, 2011)

A continuación, se explicará el plan de intervención que utilizan los PEF, es decir, vamos a desarrollar su funcionamiento.

Acorde con el “*Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los PEF*” (2008), para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos que propone este servicio, los profesionales deben proporcionar un plan de intervención que se ajuste a las necesidades que precisen cada uno de los menores y sus familias. El instrumento técnico donde están expuestas las decisiones principales es en el plan de intervención, también se reflejan los objetivos y las actuaciones que se deben llevar a cabo, y se establecen los recursos indispensables y la posibilidad de que otros organismos participen.

De esta forma, basándonos en la “*Guía de intervención en los PEF en Castilla y León*” (2006), se redacta a continuación la organización del plan de intervención de los PEF en diferentes fases:

En un primer momento, la derivación, cuando los progenitores por un acuerdo mutuo o los diferentes órganos administrativos informan al PEF de que existe un conflicto familiar el cual requiere de las intervenciones de este servicio. En segundo lugar, la recepción, los profesionales antes de comenzar con la intervención, reciben a la familia realizando una entrevista a cada uno de sus miembros que acuden a los servicios del PEF. En estas entrevistas de acogida inicial se les facilita la información del método de intervención de los PEF, de los objetivos y de las normas de régimen interno. A continuación, se inicia la intervención y se valora el sistema familiar, donde se propondrá un día para el comienzo del régimen de visitas, este es el momento donde los profesionales empiezan a evaluar la situación familiar, con el objetivo de conocer tanto las necesidades de los familiares como de los menores. Después, se procede a elaborar un plan de intervención familiar, donde los profesionales intentarán dotar de los instrumentos y herramientas que precise cada familia para conseguir cubrir sus necesidades principales, marcándoles los objetivos que tienen que lograr y las actuaciones necesarias para conseguir los objetivos planteados. Más adelante se realiza una revisión, al ser una intervención del servicio de carácter temporal, será necesario revisar la efectividad que se está teniendo para alcanzar el objetivo final, el cual es normalizar las relaciones familiares. Por último, se finaliza la intervención, puede ponerse fin por causas personales de los usuarios, o por una decisión tomada por los profesionales del equipo técnico ya que ven la imposibilidad de que se alcancen los objetivos propuestos. Cada medio año sería idóneo hacer un seguimiento de la situación de la familia una vez que se ha finalizado la intervención en el PEF.

Para finalizar, en los PEF los Trabajadores sociales son indispensables para establecer y perfeccionar vínculos que originan el bienestar.

4.2 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.2.1 POBLACIÓN DESTINATARIA

Este nuevo servicio que se quiere introducir en los PEF está dirigido a familias que se ajustan a unas determinadas características para poder beneficiarse de este. Estas familias tienen que encontrarse en una situación donde los progenitores estén separados, que la madre tenga la custodia, lo que hace al padre no tenerla y que el menor cuando llega el momento de realizar el régimen de visitas en el PEF con su progenitor no custodio, se niegue a verle y a aceptar su compañía, por lo que hay deficiencias en su relación.

En definitiva, la intervención irá destinada al menor y a su progenitor que no posee la custodia, concretamente el padre. Las sesiones se adaptan según el punto en el que se encuentre la relación del padre y del menor, de sus necesidades, y, según en qué fase de la vida está el menor, por ello, distinguimos tres grupos:

1º grupo: de 1 a 5 años, 2º grupo: de 6 a 8 años 3º grupo: de 9 a 13 años.

4.2.2 PLANIFICACIÓN Y FASES

Para efectuar la propuesta de intervención, contaremos con el equipo multidisciplinar de los PEF y más concretamente con el Trabajador Social.

El tema de forma general en el que se van a centrar las sesiones:

Crear las condiciones necesarias para que el hijo y el padre adquieran actitudes positivas que llevan a mejorar la comunicación entre ambos, es decir, fomentar en esta relación familiar el tema de la comunicación.

De tal modo que, el Trabajador Social utilizará la herramienta de la mediación para resolver el conflicto familiar y crear un espacio de confianza y de diálogo y así se llegue a mejorar la comunicación entre ambos.

La propuesta de intervención social se estructurará en tres sesiones que son las siguientes:

Con anterioridad al inicio de las sesiones, el Trabajador Social observará como es el encuentro y el transcurso de la visita entre el padre y el menor, anotando las diferentes reacciones y valorando como se puede cambiar la actitud pasiva del menor para reforzar

la relación entre ellos. Aquí empezará a utilizar algunas de las técnicas de la Mediación Familiar para poder solucionar el conflicto.

Primera sesión: Manifestación de sus sentimientos mediante la comunicación a la vez que conocen los aspectos en común que tienen ambos.

Segunda sesión: Momento de hablar y comunicarse en familia.

Tercera sesión: Fomento de los valores de la mediación en el menor.

Para el desarrollo de estas sesiones, nos centraremos en las edades del 3º grupo de 9 a 13 años, debido a que ya tienen la madurez, la capacidad de mantener un buen diálogo y buena comunicación con su padre, para conseguir fortalecer su vínculo afectivo, siguiendo la regla general de que el menor de edad no puede negarse a ver a su padre.

Estas sesiones se desarrollan en cada una de las visitas que el padre realiza al menor, las cuales son tuteladas, es decir, se llevan a cabo en un espacio habilitado para que el menor esté cómodo y estén supervisadas, en este caso, por el Trabajador Social. Ya que por el momento el padre no tiene permiso para realizar las visitas en el exterior del PEF.

4.2.3 CONTENIDOS

Nos encontramos ante un caso de custodia monoparental, donde la custodia la tiene la madre y da lugar a problemas en la relación del menor con el progenitor que no ostenta la custodia.

En este proyecto, la herramienta de la mediación familiar tiene como fin que el padre y su hijo menor lleguen a un acuerdo y consigan acabar con el conflicto en el que se encuentran para que las visitas se desarrollen con normalidad. De tal manera, que la comunicación, como técnica de la mediación es esencial y se pretende utilizar al máximo para que el padre y su hijo expresen lo que sienten y consigan salir de la situación que están viviendo.

En el contexto familiar la comunicación es fundamental, por esto los PEF ofrecen un espacio con las condiciones necesarias para que la comunicación de los hijos y los padres progrese, debido a que esta tiene una gran relevancia en el manejo de conflictos y hace que tengan que intervenir los Trabajadores Sociales utilizando la herramienta de la mediación para buscar una solución.

Este proyecto es una buena ocasión para buscar los temas que preocupan tanto a los padres como a los hijos. Por ello el contenido de las sesiones se va a describir de forma visual apoyándonos en las siguientes tablas:

Tabla 1

Programación de la primera sesión

| SESIÓN 1 | |
|--------------------|---|
| TÍTULO | <u>Sentimientos y aspectos comunes entre los beneficiarios.</u> |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de sentimiento y que tipos existen. - Conocer las herramientas para ayudarles a conversar. - A medida que va fluyendo la conversación darse cuenta de cuáles son sus puntos de unión. - Compartir sus preocupaciones. - Debemos tener en cuenta que si un niño está en depresión es menos expresivo y comunica sus sentimientos mucho menos. |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Conocer que es un sentimiento y con cuales se sienten identificados. - Comprender como se transmiten los sentimientos a través de la comunicación. - Hacerles ver las características que tienen en común. - Observar los puntos positivos para recordarlos en la próxima sesión. -Que reconozcan que se encuentran en una relación conflictiva. -Conseguir disminuir la irritabilidad del menor para que exprese lo que verdaderamente siente hacia su padre. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> -El globo de los sentimientos. - Conexión de sentimientos. |
| Cierre | Recopilar los asuntos tratados en la sesión, recalcar los sentimientos que más se han mostrado, validar las emociones, conocer las opiniones de ambos y concluir explicándoles la próxima sesión. |

Nota: La herramienta de la mediación familiar aplicada por el Trabajador Social durante esta primera sesión ayudará a canalizar las emociones tanto del hijo menor como del progenitor fortaleciendo la autoestima en ambos.

Tabla 2

Programación de la segunda sesión

| SESIÓN 2 | |
|--------------------|---|
| TÍTULO | <u>Comunicación en familia.</u> |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> - Definición de la comunicación. - Base de la comunicación en familia. - Acción de comunicarse. - Emisión y recepción de mensajes. - Conocer las habilidades sociales necesarias para mejorar su relación. - Estilos de la comunicación: asertivo, pasivo y agresivo. |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Comprender que es la comunicación y sus beneficios. - Plantearse la comunicación como base de la confianza en la familia. - El Trabajador Social utiliza la herramienta de la mediación: <ul style="list-style-type: none"> • para guiar el diálogo • para intervenir cuando sea necesario (para que no haya faltas de respeto, para que mantengan la compostura...) -Que tengan la capacidad de comunicarse los temas más difíciles para ellos. - Conseguir que apliquen sus habilidades sociales positivas. -Conocer los estilos principales de comunicación. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> - Gallinita ciega - Lluvia de ideas. |
| Cierre | Para cerrar esta sesión se lleva a cabo un proceso de negociación donde las partes se comunican para alcanzar un acuerdo relacionado con el régimen de visitas, donde el menor irá mejorando su actitud y las ganas de ver a su padre en el transcurso de ellas. |

Nota: Con esta segunda sesión se pretende que el menor tome conciencia que ambos progenitores quieren su bienestar y continuar de la mejor manera con el desarrollo de su educación. Por lo que tiene que aprender a expresar sus preocupaciones y a comunicarse adecuadamente con su progenitor. Los usuarios recibirán ayuda para fomentar sus habilidades sociales y mejorar futuras visitas.

Tabla 3

Programación de la tercera sesión

| SESIÓN 3 | |
|--------------------|--|
| TÍTULO | <u>Valores</u> |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> - Introducir a las/los menores: <ul style="list-style-type: none"> • Valores de la mediación fomentando en ellos: Empatía-Tolerancia-Autocontrol-Escucha activa. • Herramientas de la mediación como: El diálogo, para gestionar mejor los conflictos y para llegar a acuerdos. - Mejorar la comunicación para resolver el conflicto. - Feedback. |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Que tengan en cuenta la importancia de los valores de la mediación como base de una buena comunicación. - Mejorar la comunicación con su padre a través de la empatía y asertividad. - Utilizar el feedback para hacer juicios de valor. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> -Ponerse en la piel del otro. -Feedback constructivo. |
| Cierre | <p>El Trabajador Social espera que al finalizar con las sesiones ya sean capaces de acordar soluciones creativas para que así vayan construyendo la base de su relación.</p> <p>En la mediación surgen determinadas condiciones que dan lugar a la empatía, la cual permite comprender el punto de vista de la otra parte.</p> |

Nota: Al encontrarse en una situación donde existen dificultades con la comunicación y con expresar las emociones, puede llevar a generar frustración, inquietud y angustia, por lo que los usuarios deben ser conscientes de los valores con los que cuentan para poder dirigir dicha situación.

En definitiva, llevando a cabo estas sesiones el Trabajador Social con la ayuda de las técnicas de la mediación, habrá contribuido a que los usuarios de forma directa hayan adquirido los conocimientos necesarios para poder acabar con el conflicto y las dificultades y así alcanzar unas visitas más satisfactorias.

4.2.4 TEMPORALIZACIÓN

En este proyecto se van a desarrollar las tres sesiones explicadas antes, cada una de las sesiones se dividen en dos partes, para desarrollarse un día cada parte, durante dos días a la semana a lo largo de dos horas cada día, de modo que, el horario será de 18:00h a 20:00.

La primera sesión comenzará la primera semana del mes, la segunda se llevará a cabo durante segunda semana del mes después de haberse impartido la primera sesión y por último la tercera sesión corresponde que se desarrolle durante la tercera semana del mes a continuación de la segunda. De tal manera que la duración del proyecto es de tres meses.

Los días de la semana que se emplearán varían según la semana, desarrollándose la primera y la tercera sesión (semanas 1 y 3 del mes) los lunes y miércoles, y la segunda sesión (semana 2 del mes) los martes y jueves.

Para comprender mejor la temporalización, se ha realizado el siguiente cronograma:

Figura 2

Cronograma de las sesiones

| ACTIVIDADES | LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SÁBADO | DOMINGO |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------|--------|---------|
| SESIÓN 1 | 18:00h a 20:00. | | 18:00h a 20:00. | | | × | × |
| SESIÓN 2 | | 18:00h a 20:00. | | 18:00h a 20:00. | | × | × |
| SESIÓN 3 | 18:00h a 20:00. | | 18:00h a 20:00. | | | × | × |

Este es el horario y los días elegidos, de lunes a jueves, porque son los que corresponden con los días que se efectúa el régimen de visitas en el PEF entre los menores y los progenitores no custodios, y el Trabajador Social tiene disponibilidad, contando que el fin de semana está cerrado. Por lo que se aprovechan estas reuniones para realizar las sesiones junto con sus actividades.

4.2.5 ACTIVIDADES

Tabla 4

Resumen de las actividades

| SESIÓN | ACTIVIDAD | OBJETIVO | PARTICIPANTE |
|--|---|--|---|
| SESIÓN 1 (Anexo 5, Tabla 5 y 6) | <u>1. El globo de los sentimientos.</u> | Conseguir que mantengan una conversación para expresar y dialogar sobre los sentimientos que les conmueven. | Inicio de la actividad: con el menor. Resto de desarrollo de la actividad: padre e hijo menor. |
| | <u>2. Conexión de sentimientos.</u> | Que el padre y su hijo se impliquen para alcanzar que se fomente la comunicación durante la realización de las descripciones y conseguir que ambas partes expresen sus sentimientos, se pongan de acuerdo y utilizar una nueva dinámica realizando un vídeo. | |
| SESIÓN 2 (Anexo 6, Tabla 7 y 8) | <u>1. Gallinita Ciega</u> | Conocer los temas que a los menores les cuesta más tratar con su padre y viceversa. Lo que hace que contribuya a facilitar la comunicación para que mantengan un diálogo sobre estos aspectos. | Durante todo el desarrollo participan el padre y el hijo menor. |
| | <u>2. Lluvia de ideas.</u> | Reforzar el contenido teórico de la sesión. Y que sean conscientes de lo necesario que es hablar de algunos temas, buscando el momento oportuno para hablarlos en familia, a la vez que conocer las habilidades con las que cuentan para comunicarse. | |
| SESIÓN 3 (Anexo 7, Tabla 9 Y 10) | <u>1. Ponerse en la piel del otro.</u> | Que los valores de la mediación unidos a la resiliencia ayuden a reforzar tanto la capacidad de autorreflexión como la relación familiar. Estos valores también moldean sentimientos y van estableciendo como somos y como tratamos al resto de personas. | |
| | <u>2. Feedback constructivo.</u> | Con la ayuda de la herramienta de la mediación buscar un feedback que sea positivo, es decir, que las partes reconozcan mutuamente sus sentimientos, emociones, valores, puntos de unión... | |

Nota: Las actividades que se van a realizar en cada sesión sirven de ayuda tanto a los beneficiarios del proyecto como a los Trabajadores Sociales para poder alcanzar los objetivos planteados.

4.2.6 RECURSOS

Los PEF cuentan con una disposición parecida a la de una vivienda familiar. Disponen de recursos materiales necesarios para realizar las actividades lúdicas entre los miembros de la familia, y de recursos humanos que son los encargados de que se cumplan las funciones de servicio de los PEF.

Recursos materiales

Los PEF deben contar al menos con el siguiente material:

Como mínimo tres habitaciones para llevar a cabo las visitas e intercambios, y que una de ellas se pueda utilizar para múltiples usos. Estos espacios deben favorecer hacia un ambiente normal y lo más similar a un domicilio familiar.

Para llevar a cabo las entrevistas y tareas administrativas, es necesario un despacho profesional compuesto por materiales entre los cuales destacan: teléfono, ordenador, correo electrónico, archivado, etc.

Una recepción con superficie apta para dejar objetos como el carrito del niño.

Un baño y un aseo equipado en su totalidad que contengan agua caliente y fría.

Por último, una cocina que contenga al menos un fregadero, una nevera, unos fogones u horno, microondas y menaje.

Recursos humanos

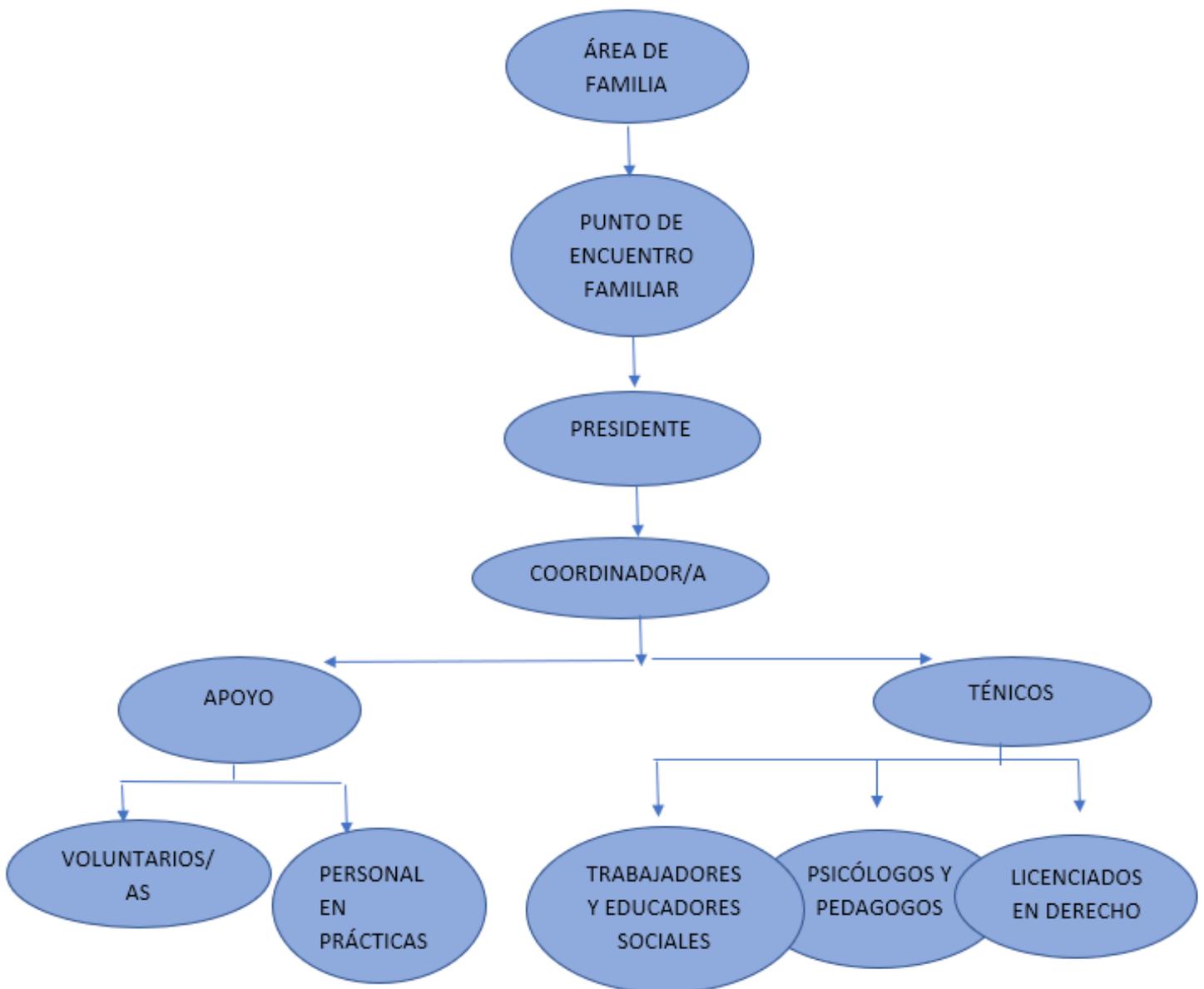
Los PEF cuentan con los recursos humanos necesarios para efectuar las intervenciones realizadas en el centro, está compuesto por personas con un título universitario que tendrán como función ejercer todas las competencias o actuaciones establecidas en las normativas o regulaciones. Dando lugar a un equipo técnico, formado por un equipo multidisciplinar compuesto por profesionales de formación académica diversa, que en caso de intervenir con supuestos especiales deberán poseer la formación específica de ruptura familiar y violencia de género, al igual que conocimientos de derecho y experiencia en resolución de conflictos.

El objetivo es que los profesionales trabajen de forma multiprofesional y multidisciplinar, procurando mejorar la calidad de las acciones. Aunque desde los PEF se busque la realización conjunta de todos los técnicos, cada uno de ellos tendrá que asumir responsabilidades.

El equipo técnico estará compuesto por personas que poseen estudios del área, educativa, social, jurídica y de psicología, estos profesionales son psicólogos, trabajadores sociales, educadores, pedagogos y una persona licenciada en derecho. Sus funciones son la recepción, evaluar, llevar a cabo un programa familiar, intervenir y revisar los diferentes casos que se atienden. También deben contar con un coordinador, personal auxiliar y en prácticas.

Figura 3

Organigrama del Punto de Encuentro Familiar



4.1.7 EVALUACIÓN- INDICADORES O INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE PERMITAN VALORAR LA PROPUESTA

La evaluación es un procedimiento que sirve para saber si una vez que la temporalización del proyecto ha llegado a su fin, se han alcanzado el objetivo general y los objetivos específicos desarrollados en este proyecto.

Se encuentra redactada en el BOCYL la evaluación que siguen los PEF y la resumimos de tal forma que:

1. El objeto de la evaluación es examinar las necesidades de apoyo y orientación con las que cuenta la familia para identificar la intervención más idónea en el marco implantado por la resolución de la autoridad que deriva.
2. La evaluación incorpora las acciones técnicas que sean necesarias. Se podrán efectuar:
 - a) entrevistas a los integrantes de la familia, incluyendo una sección para que las personas puedan valorar, y sirva para perfeccionar el servicio.
 - b) Los profesionales se coordinan entre ellos.
 - c) observación sistemática a lo largo de las visitas, entregas y recogidas del menor.
 - d) Análisis de documentación e informes.
3. Los casos que los deriva la autoridad administrativa de protección a la infancia, se conservará una colaboración estrecha facilitando la información acerca de la evaluación que se ha realizado y el plan de caso sobre la intervención, para que el PEF y el equipo que tengan atribuido el caso en los servicios de protección a la infancia puedan actuar de manera coordinada. (BOCYL, art.10, p.21037)

La propuesta de intervención tiene unos objetivos propios, estos se mencionan en el siguiente apartado (evaluación de la propuesta). Para saber si se han cumplido dichos objetivos, se establecerán unos criterios de evaluación, los cuales se mostrarán en la siguiente tabla.

Esta tabla de evaluación nos servirá para comprobar si la propuesta ha sido válida y ha servido de ayuda a los beneficiarios.

Si la relación entre el padre y el hijo ha progresado y si ha habido un cambio de actitudes en cada uno de ellos, sabremos que las actividades han sido de calidad y eficaces. Se proporcionará un documento con dicha tabla al finalizar las sesiones que servirá como evaluación final, para que puedan evaluar unos criterios. Se puede ver a continuación.

Se exponen unas cuestiones que tienen que ver sobre las sesiones a las que has acudido. El propósito es conocer tu opinión acerca del servicio que has recibido. A continuación, te encuentras con una tabla numerada del 1 al 5, el número 1 corresponde a la puntuación más baja y el número 5 la puntuación alta. Marca con una X el número que creas más oportuno. Consiste en que evalúen:

Tabla 11

Tabla evaluativa de las sesiones

| <u>VARIABLES DE EVALUACIÓN</u> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Los contenidos de las sesiones han sido adecuados para conseguir el objetivo de normalizar la situación de conflicto familiar en la que os encontrabais. | | | | | |
| Las actividades han sido útiles para suprimir algunas de las actitudes negativas hacia la otra persona. | | | | | |
| Cobertura necesidades, como la de progresar en vuestra relación. | | | | | |
| La ayuda recibida para normalizar el proceso de separación familiar. | | | | | |
| Guía y orientación a lo largo de las sesiones. | | | | | |
| Os veis capaces de mantener una buena relación fuera de este servicio temporal. | | | | | |
| Habéis conocido la importancia de la Mediación Familiar en este PEF. | | | | | |
| Los recursos materiales referidos a instalaciones y recursos humanos referidos a trato profesional. | | | | | |
| La temporalización concuerda con las sesiones. | | | | | |
| El profesional cuenta con la formación adecuada. | | | | | |

Además de esto, los padres y menores harán un cuestionario de satisfacción, adaptado a la capacidad lingüística de estos últimos para comprender las preguntas. Que tenga como fin conocer su grado de satisfacción y la calidad de las sesiones. **(ANEXO 11)**

4.3 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación se desarrollará a lo largo de todo el recorrido de la propuesta y cuando se ponga fin a esta. No solo se evaluará el cumplimiento de los objetivos planteados, sino que igualmente serán evaluados los contenidos, la planificación y las fases, esto nos posibilita ir realizando cambios, programar estrategias nuevas o volver a redactar los objetivos establecidos, a lo largo del proceso. Se evaluará, por tanto, la idoneidad de la propuesta y su funcionamiento, el nivel de cumplimiento de las actividades propuestas, adecuación de estas a los objetivos propuestos, medios utilizados, metodología empleada y coordinación externa e interna.

4.3.1 OBJETO

El objeto de esta propuesta se realizará para:

- Conocer si el contenido que se presenta es suficiente para conseguir eliminar la negación del menor de ver a su padre.
- Analizar y observar si los objetivos del proyecto son adecuados para cubrir las necesidades que muestran las familias sobre las que se va a intervenir.

Se pone el foco en las actividades efectuadas y como se adaptan a estas para así poder alcanzar los objetivos de la propuesta mediante las mismas.

Además, se evaluará la eficiencia de este proyecto junto con su contenido, para verificar si ha sido útil y se cumplen tanto las expectativas como lo que se aspiraba con esta propuesta.

4.3.2 OBJETIVOS

Los objetivos que se aspiran a conseguir con este programa son:

- ✓ Entender que el fin de la Mediación Familiar y los PEF es proteger principalmente a los menores tras la separación de pareja.
- ✓ Eliminar en el menor sus conductas y actitudes negativas y de rechazo hacia su progenitor. Evitando que se realicen comentarios conflictivos y/o negativos entre las partes.
- ✓ Orientar al menor y a su progenitor no custodio a lo largo del proceso, respondiendo a sus necesidades, favoreciendo al progreso de su relación, para que esta vuelva a la normalidad. Guiando a estos miembros para que impulsen una comunicación óptima entre ambos.
- ✓ Que los menores entiendan, de manera normalizada, el procedimiento de ruptura de sus progenitores.
- ✓ Llevar a cabo las sesiones para saber lo que sienten ante la situación de conflicto parental en la que se encuentran.

- ✓ Conseguir estimular su autonomía, gracias al contenido, para que no tengan que depender de este recurso permanentemente.
- ✓ Proveer al progenitor y al menor de habilidades sociales y herramientas de la mediación para hacer frente sus deficiencias en la comunicación familiar.

4.2.3 MOMENTOS

La evaluación es importante, tiene como fin saber si se han logrado los objetivos planteados anteriormente, pero sobre todo es necesario saber en qué momento se va a realizar dicha evaluación.

Dichos momentos, se llevarán a cabo en tres espacios de tiempo:

1. Primera parte “ex ante”:

Exponer el contenido propuesto del proyecto y su sistema de evaluación para comprobar si su enfoque es el correcto y cumple con los correspondientes criterios que requiere la entidad donde se quiere implementar este nuevo servicio.

2. Segunda parte “monitorización”:

Cuando vaya transcurriendo la propuesta, se llevará a cabo una evaluación que tiene como fin examinar si los diferentes aspectos funcionan bien, saber esto nos permite reforzar aquellos aspectos que no están desarrollándose como es debido. También se comprobará si se están logrando los objetivos de la propuesta, que se pretenden alcanzar con las actividades programadas en las diferentes sesiones, para esto les proporcionaremos un documento con la tabla evaluativa que se muestra en el apartado 4.1.7.

En esta parte es necesaria la participación y colaboración de los usuarios y profesionales.

3. Tercera parte “ex post”:

Una vez que se ha desarrollado la propuesta de intervención y se pone fin al proyecto, se llevará a cabo la evaluación final. Esta evaluación, servirá para saber si el programa ha tenido éxito y comprobar que todos los objetivos se han cumplido, también para conocer si los integrantes de la familia están satisfechos con los contenidos impartidos, están cumpliendo con sus expectativas y recoger propuestas de mejora.

Para conocer su grado de satisfacción y la calidad de las sesiones, se les proporcionará un cuestionario de satisfacción. **(ANEXO 11)**

En este cuestionario, se conseguirá evaluar: la calidad del servicio, el progreso tanto de la relación de las partes en conflicto como en la comunicación y en el diálogo, la satisfacción del trato y la atención, las sesiones, actividades, etc.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Acerca de los resultados que esperamos alcanzar presentando esta propuesta de intervención tienen que ver con conseguir normalizar la situación conflictiva por la que están pasando el menor y el padre durante el régimen de visitas, asegurando en todos los instantes el bienestar y la seguridad del menor y del miembro de la familia en conflicto. Para ello, contamos con la ayuda de la herramienta de la mediación familiar aplicada en un caso del PEF.

A medida que avanzan las sesiones, con la ayuda de las técnicas de la Mediación Familiar, concretamente de la comunicación, se espera que ambas partes logren expresar sus sentimientos, sus problemas y rencores en un lugar neutral y supervisado, los PEF, respetando el orden, entendiéndose mutuamente y escuchando activamente. Se aspira a observar cómo ha ido evolucionando la relación entre el progenitor no custodio y el menor, donde vayan creando una relación más consolidada y donde el menor esté a gusto con su padre y mejore su comportamiento y actitudes. Los PEF facilitan restablecer el vínculo entre el padre y su hijo.

Lo que el Trabajador Social pretende conseguir utilizando la herramienta de la mediación, es guiar el diálogo y orientar a la familia para que inicien una negociación y que lleguen a un acuerdo positivo, a una solución óptima y a salir del conflicto. Se trata de un proceso complejo donde no se debe forzar al menor y el padre debe ser comprensivo.

Además, para elaborar esta propuesta, me he apoyado en un programa que realiza la UNAF (Unión de Asociaciones Familiares), acerca de la sensibilización en mediación familiar con adolescentes, el fin de este programa es ayudar a tener un conocimiento más amplio de las herramientas que pueden contribuir a ayudar a que las familias progresen en su convivencia.

Brevemente explicado, los talleres de sensibilización que se llevan a cabo con los respectivos miembros de la familia que se encuentran en conflicto pretenden informales acerca de la mediación como una alternativa a la vía judicial para resolver conflictos. Los profesionales encargados de impartir este taller tienen como fin acercar la mediación familiar como un método de intervención con la familia que afronta un conflicto tras la separación. En estos talleres tratan de potenciar las habilidades de comunicación entre progenitores y jóvenes, y generan relaciones más favorables que ayuden progresivamente a acabar con las situaciones de conflicto.

Gracias a la aportación de este programa, he podido basarme en él para realizar el contenido de mi propuesta y dar la importancia que se merece la aplicación de la mediación familiar en una situación de conflicto familiar, para ayudar a mejorar la

relación entre el hijo menor y el padre. Todo esto, me ha servido de ayuda para realizar mis sesiones y actividades relacionadas con el fomento de la comunicación entre el menor y su padre.

Como es común, una de las maneras de ayudar a que las familias solucionen sus problemas vinculados a la ruptura, es utilizar la herramienta de la mediación en los PEF. Por esto, en este TFG se quiere reflejar la idea de que la Mediación Familiar en los PEF también se puede utilizar para resolver las diferencias entre padres e hijos, es decir, se ha propuesto un nuevo servicio que se centre en estos miembros de la familia.

Los PEF son un servicio que a nivel social no está muy reconocido, debido a que exclusivamente las personas que empiezan a hacer uso de él porque se ven obligadas, comienzan a ver realmente la importancia con la que cuentan y darles el valor que tienen. Los profesionales realizan intervenciones donde la imparcialidad, la escucha activa y la objetividad son principalmente las propiedades de este recurso.

Por todo lo explicado a lo largo del trabajo, se deduce que actualmente la Mediación familiar se está implantando paulatinamente en la sociedad sobre los servicios de apoyo a familias, cada vez existen más expectativas en esta herramienta de resolución de conflictos familiares. Se apoya esto en la mediación, en el momento de perfeccionar la comunicación entre los integrantes de la familia, para gestionar los conflictos de forma más eficaz. Esto manifiesta que la mediación no exclusivamente es un método para solucionar conflictos, ya que a la vez es un procedimiento que previene, debido a que facilita momentos para una buena comunicación y proporciona técnicas para el uso diario.

Se podría llegar a comprobar que la mediación impulsa la futura independencia de las familias, ya que facilita que sean las partes las que propongan soluciones, en un primer lugar con ayuda, pero más adelante solos.

Con este trabajo, pretendo que se conozca de forma más activa la mediación, conocerla tanto por su labor de prevenir, como por ser un procedimiento para transmitir conocimientos para la resolución de conflictos.

Como conclusiones nos vamos a basar en las hipótesis planteadas al inicio del TFG: con la propuesta de intervención abordada, gracias a los beneficios de la herramienta de la mediación, a lo largo del desarrollo de las sesiones y al acabar estas en el PEF, se aspira a observar un cambio positivo en la relación del progenitor que no ostenta la custodia y el hijo menor, donde exista una comunicación más fluida. Al mismo tiempo, además de observar dicho cambio, se espera que el hijo menor este a gusto con su padre para que puedan realizar los encuentros sin depender del servicio del PEF.

A continuación, a través de un análisis de la revisión de la literatura, se ha conseguido conocer a lo largo de todo el marco teórico el servicio social que nos ofrecen los PEF y

su proceso de intervención, es decir, las fases que sigue para su funcionamiento. A la vez que conocer la mediación familiar como una herramienta alternativa para resolver conflictos. Y conseguir gracias a este profundo análisis que se vea la importancia de la mediación familiar en las intervenciones ejercidas por un profesional del Trabajo Social imparcial y neutral.

Así mismo, valorando los aspectos relacionados con los resultados que se quieren alcanzar, considero que este servicio que se quiere implementar en el PEF serviría para apoyar la intervención entre estos dos miembros de la familia y para acabar con la situación de conflicto durante el régimen de visitas, para que tengan el valor de reunirse de manera independiente.

Sobre limitaciones y líneas futuras, he encontrado una limitación de tiempo para poder asistir a algún PEF y tener la oportunidad de hacer entrevistas como me hubiera gustado para poder llevar a cabo esta intervención. También como el periodo de mi prácticum no coincide con el de realización de mi TFG, no he podido realizar mis prácticas en algún PEF lo que hace que no haya podido llevar a cabo esta propuesta de intervención.

Como líneas futuras me gustaría asistir a estos centros y poder proponer la implementación de este servicio, a la vez que me gustaría especializarme en mediación familiar para aprender de forma más completa sus técnicas, intervenir en procesos de resolución de conflictos, ayudar en la toma de decisiones, etc.

Finalmente, a lo que este trabajo aspira, es a visibilizar tanto el recurso del PEF como el de la mediación y su respectiva importancia en la resolución de conflictos familiares, donde los menores están involucrados.

6. REFERENCIAS

- APROME (2022). *Asociación de protección al menor*. España. Recuperado de: <https://www.aprome.org/index.html>
- Arsuaga, J. & Martín, M^a. T. (2013). *La Ley de Mediación civil: experiencia de una Magistrada de Familia*. Madrid: Editorial Jurídica sepín.
- Asociación Domitila Hernández. *Guía básica de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar + Familia*. Gobierno de Canarias.
- Barrio, M. L. S. (2002). Programa punto de encuentro de APROME: una propuesta para facilitar las relaciones familiares después de la separación. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2(3), 125-135.
- Caballo Villar, M. B., & Gradaílle Pernas, R. (2008). *La educación social como práctica mediadora en las relaciones escuela-comunidad local*. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*.
- Carballeda, Alfredo (2007). *La intervención en lo social*. (3^a. Reimpresión.). Buenos Aires: Paidós.
- Carrasco, M. B. (2008). *Los puntos de encuentro familiar y el derecho de los menores a mantener una relación con sus progenitores/Family meeting points and the right of minors to maintain a relationship with their rarents*. Cuadernos de trabajo social, 21, 27.
- Cazorla González, C (2016). *La mediación familiar como solución en los conflictos de crisis de pareja*. Ed. Aranzadi. España
- Colmenares E, A. M. (2012). *Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción*. Voces y Silencios. Revista Latinoamericana de Educación. (p.102-115.)
- de Castilla, J. (2006). *Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro de Castilla y León*. Graficas Andrés Martín, SL Valladolid.
- de la Torre Laso, J. (2006). *Los puntos de encuentro familiar: un enfoque actual de intervención en situaciones de ruptura familiar*. Anuario de Psicología Jurídica, 16, 65-73.
- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, *por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento*. (BOCYL, 2010)

Decreto 57/2011, de 20 de mayo, por el cual se establecen los *principios generales de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar* por derivación judicial (BOCAIB de 2 de junio de 2011). Recuperado de: [Funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial \(iustel.com\)](http://iustel.com)

Del Álamo-Martín, M. T., & Antón, F. R. (2017). *Los puntos de encuentro y el derecho del menor a relacionarse con progenitores, parientes y otros allegados: el papel del trabajador social*. In Trabajo social: arte para generar vínculos (pp. 609-619). Servicio de Publicaciones= Argitalpen Zerbitzua.

del Rey Gómez-Morata, M. (2012). *Punto de encuentro familiar, una transición hacia la mediación intrajudicial*. Revista de mediación, (6).

Down España (ed.) (2013). *Formación para la Autonomía y la Vida Independiente*. Recuperado del sitio Web de la Asociación Down España. Recuperado de [Publicaciones Down España : DOWN España \(sindromedown.net\)](http://Publicaciones Down España : DOWN España (sindromedown.net))

FEDEPE, (2011). *La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar*. Pág. 35

Fraga, G. D. (2010). *La mediación familiar*. Algunas consideraciones. Parte II. Revista de Derecho de la UNED (RDUNED), (7).

García Presas, I. (2009). *Las directrices de la Unión Europea en materia de mediación*. Su proyección en España.

García, L. M. R., & Gómez, P. M. (2009). *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*. Trabajo social (Universidad Nacional de Colombia), (11), 25-41.

García-Longoria y Serrano, M. P. (2011). *Perspectivas de la mediación ante los nuevos avances normativos*.

González Cano, M.ª Isabel (2013) capítulo 8: *los métodos alternativos de resolución de conflictos, Mediación y solución de conflictos*, ed. Tecnos, pg.131 y ss

Guerrini, M. E. (2009). *La intervención con familias desde el Trabajo Social*. Revista margen, 56.

Guillén, C. (2004). *La negociación: teoría y técnicas*. Instituto de Formación Interdisciplinar. Cádiz, pág. 81.

León, C.Y. Segunda parte la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León. (BOE, 2006)

Ley 1/2001 de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña. (BOE, 2001)

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. (BOE, 2005)

Ley 3/2019, de 6 de marzo, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid. (BOE, 2019)

Ley de mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles: Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles. (BOE, 2012)

Ley de Mediación Familiar de Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar en Castilla y León. (BOE, 2006)

Marqués, C. (2013). *La mediación*. Madrid, Ed. Marcial Pons.

Martín Diez, F. (2014). Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE n.º 310, 2013).

Martín, N. B. (2007). Una propuesta de código ético de los mediadores. *Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho*, (15).

Martínez de Murgia, B (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. Ediciones Paidós ibérica, S.A.

Ministerio de Educación, política social y deporte (2008). *Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar*. Madrid. <https://www.reicaz.org/agrupcol/sfamilia/minimpef.pdf>

Miranzo de Mateo, S. (2010). *Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación*. Revista de mediación, (3).

Moore, C (1996). *The Mediation Process. Practical strategies for resolving conflicts*. Ed. Jossey- Basser. San Francisco.

Morte Barrachina, E., & Lila Murillo, M. (2007). *La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar*. *Psychosocial Intervention*, 16(3), 289-302.

Munuera Gómez, P y Rodón García, L (2009). *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales*. Universidad complutense de Madrid y de Granada.

Nadal Sánchez (2016). *La mediación de la herramienta a la disciplina*. Su lugar en los sistemas de justicia. Ed. Aranzadi.

Ortiz, J. C. (2011). *Análisis de los principios informadores de la mediación en materia civil y mercantil*.

- Ortolá Dinnbier, J. G. (2014). *Los puntos de encuentro familiar como recurso de protección de menores*.
- Parga, M. M. O. (2007). *Las raíces históricas y culturales de la mediación*. In *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente* (pp. 172-184). Tecnos.
- Ripol-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación* (Nº10). Grupo Planeta (GBS).
- Rodríguez, P. (2013). *La atención integral centrada en la persona*. Colección Papeles de la fundación, n.º 1. Madrid: Fundación Pilares para la autonomía personal.
- Sepúlveda, A. y Serrano, F. (2000). *Punto de Encuentro familiar: Un recurso social alternativo*. *Apuntes de Psicología*, 18 (2y3), 375-382
- Suárez, B. A. J. (2020). *Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano*. *Trabajo social hoy*, (89), 27-38.
- Torre Laso, J. D. L. (2015). *Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León*.
- UNAF (2022). *Unión de Asociaciones Familiares*. España. Recuperado de: <https://unaf.org/unaf-pone-en-marcha-nuevos-programas-de-sensibilizacion-en-mediacion-familiar-con-adolescentes-y-familias-reconstituidas/>
- Villaluenga, L. G. (2007). *La mediación familiar: una aproximación normativa*. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, (20), 78-96.
- Villaluenga, L. G. (2010). *La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. *Revista General de Legislación y Jurisprudencia*, III Época, 4.
- Yárnoz-Yaben, S., Comino, P., & Garmendia, A. (2012). *Ajuste al divorcio de los progenitores y problemas de conducta en hijos de familias separadas*. *Infancia y aprendizaje*, 35(1), 37-47.

7. ANEXOS

ANEXO 1: Derechos y deberes de las personas usuarias en el PEF.

Artículo 7.– Derechos y deberes de las personas usuarias.

1. Son derechos de las personas usuarias de los Puntos de Encuentro Familiar, los siguientes:

- a) Acceder en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, nacionalidad, religión, ideología, discapacidad o cualquier condición personal o social.
- b) Contar con la suficiente protección de la intimidad personal y de la propia imagen y con la confidencialidad de su expediente, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
- c) Disponer de información escrita y verbal de las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro Familiar y de las consecuencias de su incumplimiento.
- d) Recibir la prestación del servicio de forma neutral e imparcial y poder exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar.
- e) Recibir un trato digno y profesional y ser atendido de forma individualizada y personalizada en los términos establecidos en este Decreto.

CV: BOCYL-D-10032010-2

f) Poder presentar quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el Punto de Encuentro Familiar, de la forma en que se especifica en este Decreto y a recibir contestación a las mismas.

2. Son deberes de las personas usuarias, los siguientes:

- a) Respetar las normas de funcionamiento interno del Punto de Encuentro Familiar y cumplir los horarios que se señalen, conforme se establece en este Decreto.
 - b) Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico que atiende el Punto de Encuentro Familiar y poner a su disposición todo lo necesario para el desarrollo de las visitas, sin presentar ningún comportamiento violento tanto físico como verbal.
 - c) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
 - d) Comunicar y justificar con suficiente antelación cualquier circunstancia que impida la realización del régimen de visitas.
 - e) Mantener una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una mejor convivencia.
 - f) Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones.
 - g) Respetar la privacidad de los demás usuarios.
 - h) Agilizar y normalizar la entrega y recogida de los menores. Las incidencias que los usuarios consideren significativas podrán ponerse en conocimiento del equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar mediante cita previa y nunca en la entrega y recogida de los menores.
-

ANEXO 2: Tipos de intervención PEF.

TIPOS DE INTERVENCIÓN

1. Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas:

- *Entregas y recogidas:* la intervención de los profesionales se realiza en los momentos en los que los familiares acuden al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido.
- *Visitas tuteladas:* la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico.
- *Visitas no tuteladas:* la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del Punto de Encuentro, sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro del equipo técnico.
- *Acompañamientos:* El equipo técnico podrá acompañar al menor durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. Este tipo de intervención debe ser excepcional siendo necesaria la previa valoración del equipo técnico respecto a su adecuación y disponibilidad del personal.

2. Intervención psicosocial individual y familiar: el equipo técnico podrá desarrollar las intervenciones de carácter psicosocial que considere necesario en orden a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos previstos.

3. Intervención en negociación y aplicación de técnicas mediadoras: el equipo técnico podrá, si lo considera adecuado y cuenta con la voluntariedad de las partes, intervenir aplicando técnicas mediadoras para la consecución de acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas establecido por la autoridad a la realidad familiar, así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.

4. Elaboración de registros y documentación: el equipo técnico podrá registrar las actividades para su posterior evaluación en labores de investigación o para ser aportados ante la autoridad en caso de ser necesario en atención al interés del menor.

ANEXO 3: Fases de la metodología del trabajo en el PEF.

Tabla 1. Metodología de trabajo en el PEF/ Work methodology in familiar meeting point

| | |
|--------------------------------|--|
| 1. <u>Fase de Contacto</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio del Protocolo de Derivación. - Apertura de expediente. - Primera toma de contacto telefónico para concertar cita. |
| 2. <u>Fase Inicial</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Familiarización con las instalaciones y adaptación. - Primera entrevista (anamnesis). - Información sobre reglamento interno y aclaración de incertidumbres. - Estudio del caso y evaluación. - Elaboración del Programa de Intervención por el equipo técnico. - Intervención previa al inicio del régimen de visitas, si se considera oportuno. |
| 3. <u>Fase de Intervención</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Inicio y cumplimiento del régimen de visitas. - Gestión de recepción de las visitas. - Observación de las visitas y de la interacción. - Análisis y seguimiento del caso. - Intervención psicosocial en determinados casos. - Apoyo psicopedagógico. - Registros del desarrollo de la visita y parte de incidencias. |
| 4. <u>Fase Final</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Normalización del vínculo paterno-filial. - Mediación para la independencia del servicio. |

ANEXO 4: Propuesta de código ético del mediador. Belloso (2007)

1) *Autonomía de la voluntad de las partes*

La mediación se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, debiendo el mediador centrar su actuación en esta premisa. Las partes deben tener la libertad de administrar el proceso de mediación, de establecer diversos procedimientos y tomar sus propias decisiones durante o al final del proceso, ayudadas siempre por el mediador que, en todo caso, respetará esta autonomía de la voluntad.

2) *Principios fundamentales*

El mediador pautará su conducta en los principios de imparcialidad, credibilidad, competencia, confidencialidad y diligencia.

3) *El mediador frente a su nominación:*

1. El mediador aceptará el cargo solamente si tuviera el propósito de actuar conforme a los principios fundamentales establecidos y las normas éticas, manteniendo íntegro el proceso de mediación.

2. Revelará, antes de aceptar su nominación, interés o relación que pueda afectar a la imparcialidad, suscitar apariencia de parcialidad o quiebra de independencia para que las partes tengan elementos de valoración y decidan sobre su continuidad. En su caso, deberá abstenerse.

3. Valorará la aplicabilidad o no de la mediación al caso que se le presente.

4) *El mediador frente a las partes*

La elección del mediador presupone una relación de confianza personalísima, solamente transferible por un motivo justo y con el consentimiento expreso de los mediados, y por tanto deberá:

1. Garantizar a las partes la posibilidad de entender y valorar las implicaciones y el desarrollo del proceso y de cada *item* negociado en las entrevistas preliminares.
2. Aclarar los honorarios, costes y forma de pago.

5) *El mediador frente al proceso*

1. Describir el proceso de mediación a las partes.
2. Definir, con los mediados, todos los procedimientos relacionados con el proceso.
3. Aclarar la confidencialidad.
4. Asegurar la calidad del proceso, utilizando todas las técnicas disponibles y capaces de llevar a buen puerto los objetivos de la mediación.
5. Velar por el secreto de los procedimientos, incluso en lo concerniente al cuidado tomado por el equipo técnico en el manejo y archivo de los datos.
6. Sugerir la búsqueda y/o participación de especialistas en la medida en que su presencia se haga necesaria para determinadas aclaraciones o para el mantenimiento de la ecuanimidad.
7. Interrumpir el proceso frente a cualquier impedimento ético o legal.
8. Suspender o finalizar la mediación cuando se considere que su continuación pueda perjudicar a cualquiera de los mediados o cuando hubiera una solicitud por las partes.
9. Proporcionar a las partes, por escrito, las conclusiones de la mediación, cuando se solicitara por las partes.

6) *El mediador frente a la institución o entidad especializada o centro de mediación*

El mediador deberá:

3. Utilizar la prudencia y la veracidad, absteniéndose de promesas y garantías con respecto a los resultados.

4. Entrevistarse separadamente con una parte sólo cuando fuera imprescindible, dando conocimiento e igualdad de oportunidad a la otra.

9

5. Explicar a una parte, al finalizar una sesión por separado, cuáles son los puntos sobre los que hay que guardar secreto y cuáles pueden ser puestos en conocimiento de la otra parte.

6. Asegurarse de que las partes tengan voz y legitimidad en el proceso de mediación, garantizando así el equilibrio de poder entre ambas.

7. Asegurarse de que las partes tengan suficiente información para valorar y decidir.

8. Recomendar a las partes una revisión legal antes de suscribir el acuerdo de mediación.

9. En ningún caso el mediador debe forzar a aceptar un acuerdo o a tomar decisiones por las partes.

10. Observar la restricción de no actuar como profesional contratado por alguna de las partes para tratar de ninguna cuestión que tenga relación con la materia mediada.

10

1. Cooperar en la calidad de los servicios prestados por la institución o entidad especializada.
2. Mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización exigidos por la institución o entidad especializada.
3. Acatar las normas institucionales y éticas de la profesión.

Anexo 5:

SESIÓN 1

Tabla 5

Actividad 1

| ACTIVIDAD 1 | |
|-----------------------------|---|
| Título | <u>El globo de los sentimientos.</u> |
| Recursos materiales: | Globo de colores y rotulador permanente. |
| Recursos humanos: | Trabajador Social |
| Desarrollo | <p>Previamente al comienzo de la actividad se trabajará exclusivamente con el menor para conseguir antes del encuentro con el padre, que exprese sus sentimientos y la razón de porque tiene esa actitud hacia el progenitor.</p> <p>En esta primera sesión se realizará una actividad que consiste en hinchar un globo donde el Trabajador Social escribe o dibuja con permanente un sentimiento, si el menor tiene ese sentimiento hacia el padre cogerá el globo y se lo pasará a su progenitor, este nos hará saber si siente lo mismo, en el caso de que coincidan se anotará y después de a ver apuntado entre 8 y 10 sentimientos en el globo veremos a ver cuántos sentimientos tienen en común para que los expresen y conseguir solucionar los negativos.</p> |
| Duración | 30 minutos. |
| Conclusión | <p>La comunicación familiar entre padre e hijo es una vía que une sus sentimientos y ayuda en las relaciones sociales. Deben manejar una conversación para hablar de lo que piensan y de sus sentimientos.</p> <p>El Trabajador Social debe manifestar las competencias para atender las diversas necesidades emocionales de los usuarios.</p> |

Tabla 6

Actividad 2

| ACTIVIDAD 2 | |
|--|---|
| Título | <u>Conexión de sentimientos.</u> |
| <p>Recursos materiales:</p> <p>Recursos humanos:</p> | <p>Reloj para calcular el tiempo, dos dispositivos para poder grabar vídeos.</p> <p>Trabajador Social.</p> |
| <p>Desarrollo</p> | <p>Esta segunda actividad se divide en tres partes:</p> <p>1ª parte: El progenitor debe hacer una descripción de la personalidad sobre sí mismo y a continuación hacerla de su hijo. Después tendrá que exponer como le gustaría educarlo y cuáles son los valores que le quiere inculcar. Una vez que el padre realice esto, el menor también tendrá que hacer una descripción de el mismo y de su progenitor, haciendo hincapié en las cualidades que piensa que sacó de su padre.</p> <p>2ª parte: Una vez que ambas partes se han descrito, tienen que estar de acuerdo en cómo lo han hecho, para saber si coinciden en la descripción que han realizado del contrario.</p> <p>3ª parte: En la última parte, el menor y el progenitor por separado tendrán que grabarse para realizar un vídeo en el que mediante gestos comunican los sentimientos, que tienen hacia la otra parte, tanto negativos como positivos.</p> <p>Cuando finalizan de grabar, visionan el vídeo el uno del otro para conseguir adivinar los sentimientos que tienen cada uno de ellos hacia la otra parte, para poder ponerlos en común y así poder eliminar la sensación de tener sentimientos negativos y reforzar los buenos.</p> |
| <p>Duración</p> | <p>45 minutos.</p> |
| <p>Conclusión</p> | <p>Esta actividad intenta que se impliquen para fomentar la comunicación en el momento que realizan las descripciones y conseguir que ambas partes expresen sus sentimientos.</p> |

ANEXO 6:

SESIÓN 2

Tabla 7

Actividad 1

| ACTIVIDAD 1 | |
|---|---|
| Título | Gallinita ciega |
| Introducción | Realizando esta actividad se pretende descubrir los asuntos que más les cuesta al menor y al padre hablar. |
| Recursos materiales: Recursos humanos: | Pañuelo, tapones/cascos. Trabajador Social. |
| Desarrollo | Comenzaremos la sesión realizando una dinámica que consiste en tapar los ojos y los oídos al menor a la vez que se coloca lejos de su progenitor, en la otra punta de la sala, mientras este le dice una frase, con un contenido que le gustaría que su hijo supiera, en voz muy baja y de manera muy rápida. De tal forma que el menor no haya entendido nada, para que esta actividad le haga ver lo importante que es una buena comunicación y tratar los temas más difíciles de hablar entre ellos. Insistiendo en la idea de que para que llegue el mensaje correctamente y no se distorsione es fundamental hablar de forma clara, encontrar el momento y el lugar adecuados y ser claros a la hora de exponer. |
| Duración | 30 minutos |
| Conclusión | En esta actividad se ha querido presentar una dinámica que ayuda a conocer los temas que a los menores les cuesta más tratar con su padre y viceversa. Lo que hace que contribuya a facilitar la comunicación para que mantengan un diálogo sobre estos aspectos. |

Tabla 8

Actividad 2

| ACTIVIDAD 2 | |
|--|---|
| Título | Lluvia de ideas |
| Introducción | <p>Se quiere realizar para el comienzo de la sesión unas actividades que ayuden a determinar el tiempo, el espacio, el momento y las condiciones ideales de comunicación entre el progenitor y el menor.</p> <p>Trataremos también de que conozcan las diferentes habilidades sociales con las que cuentan ya que dependiendo de cual sean utilizarán diferentes estilos de comunicación.</p> |
| <p>Recursos materiales:</p> <p>Recursos humanos:</p> | <p>Papel, bolígrafos</p> <p>Trabajador social</p> |
| Desarrollo | <p>Les entregaremos un papel con una serie de preguntas para que las contesten y a continuación plasmen un compromiso. (ANEXO 8)</p> <p>Después, les facilitaremos una lista con una serie de habilidades sociales, para que rodeen con las que cuentan. (ANEXO 9)</p> <p>Para finalizar, una vez explicada la teoría sobre los estilos de comunicación, se le atribuirá al padre y al hijo diferentes estilos para que los representen a través de un pequeño teatrillo.</p> |
| Duración | 1 hora. |
| Conclusión | <p>Con estas actividades se pretende reforzar el contenido teórico de la sesión. Y que sean conscientes de lo necesario que es hablar de algunos temas, buscando el momento oportuno para hablarlos en familia. A la vez que conocer las habilidades con las que cuentan para comunicarse. El trabajador social al realizar las preguntas y recibir su respuesta deberá moderar el diálogo.</p> |

Anexo 7:

SESIÓN 3

Tabla 9

Actividad 1

| ACTIVIDAD 1 | |
|-----------------------------|--|
| Título | Ponerse en la piel del otro. |
| Introducción | Esta actividad tiene como fin que los beneficiarios reconozcan los temas que se van a hablar y que condiciones son mejores para desarrollarlos. Sin olvidarnos lo importante que es tener en cuenta la confianza, la empatía y escuchar activamente, necesario siempre en la comunicación. |
| Recursos materiales: | Papel y bolígrafo. |
| Recursos humanos | Trabajador Social. |
| Desarrollo | <p>En ocasiones los valores nos guían en lo que hacemos. Determinar los valores familiares precisan de un proceso de comunicación mediante el cual cada parte aclara lo que es importante para él a través del diálogo.</p> <p>La actividad consiste en que teniendo en cuenta los valores y herramientas de la mediación, ambos deberán escoger 6 valores y escribirlos en una columna con orden de prioridad. Una vez completa su lista, deberán compartirlos y dialogar sobre en qué valores coinciden y quieren transmitir, llegando a acuerdos sobre la jerarquía que han elegido y mostrando empatía el uno al otro.</p> <p>VALORES: respeto-cooperación-autoestima-empatía-tolerancia-autocontrol-escucha activa HERRAMIENTAS: destacamos el diálogo para facilitar la gestión de conflictos y para alcanzar acuerdos.</p> <p>- ¿Hay valores que uno ha incluido y el otro no? -¿Comparten valores pero en diferente jerarquía?</p> |

| | |
|-------------------|--|
| | Esta actividad sirve para que el Trabajador Social les transmita los valores implícitos de la mediación frente a la situación de conflicto en la que se encuentran y para mejorar sus habilidades de comunicación. Una vez transmitidos, les servirán de ayuda en otras ocasiones para hablar de diversos temas que les inquietan. |
| Duración | 45 minutos. |
| Conclusión | Se trata de que los valores de la mediación unidos a la resiliencia ayuden a reforzar tanto la capacidad de autorreflexión como la relación familiar. Estos valores también moldean sentimientos y van estableciendo como somos y como tratamos al resto de personas. |

Tabla 10

Actividad 2

| ACTIVIDAD 2 | |
|-----------------------------|---|
| Título | Feedback constructivo. |
| Introducción | Para llevar a cabo una actividad positiva de feedback es imprescindible un ambiente privado y tranquilo. Ante esto la persona tiene que mantener una actitud favorable y escucha activa. |
| Recursos materiales: | Sala tranquila. |
| Recursos humanos: | Trabajador Social. |
| | Las reglas de esta actividad consisten en representar una escena, donde: <u>El progenitor es el que da feedback, emisor:</u> -Busca que la relación con la otra parte progrese. -Mantiene el tono de voz y la mirada, expresándose con palabras que no ofendan al menor. |

| | |
|--------------------------|--|
| <p>Desarrollo</p> | <p>-No muestra molestia si el menor no quiere cambiar su actitud, ya que no tiene la obligación de aceptar lo que le diga. -Repite lo que considere necesario. <u>El menor es el que lo recibe, receptor:</u> - Ser consciente de que el feedback no desea hacer daño, si no comunicarse para mejorar la situación. - Mantiene la escucha activa sin interrupciones. - No se enfrenta cuando su progenitor habla. - Da las gracias y responde sobre los diferentes temas que el padre ha hablado. -Manifiesta lo que le molesta y sus necesidades.</p> <p>Una vez que se haya conseguido un feedback positivo y una comunicación eficaz, se lleva a cabo un acuerdo entre el padre y el hijo menor para que en el transcurso de las visitas se vaya esfumando la negación del menor de aceptar la compañía de su progenitor.</p> <p>Algunos de los beneficios del feedback, pueden ser: aumentar el diálogo, el respeto y la capacidad para escuchar activamente, para disminuir el nivel de frustración y desarrollar la empatía y el autocontrol.</p> |
| <p>Duración</p> | <p>1 hora.</p> |
| <p>Conclusión</p> | <p>El Trabajador social con la ayuda de la herramienta de la mediación busca un feedback que sea positivo, es decir, que las partes reconozcan mutuamente sus sentimientos, emociones, valores, puntos de unión...</p> <p>El feedback es muy importante en la comunicación, ya que se trata de un proceso de retroalimentación.</p> |

ANEXO 8: Ficha para rellenar en la actividad:

- Al acabar vuestras visitas en el Punto de encuentro Familiar:
 - ¿Cuándo va a ser el mejor momento donde crees que podréis hablar?
 - ¿Dónde consideráis que es el lugar más oportuno para hablar?
 - ¿Dónde se llevan a cabo unas óptimas condiciones para comunicaros?

COMPROMISO

Tabla 12

Compromisos

| | Lo he conseguido | Lo he conseguido a medias | No lo he conseguido |
|--|---|--|---|
| |  |  |  |
| YO ME COMPROMETO: - - - - - | | | |

ANEXO 9: Habilidades sociales:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Autocontrol | Comprensión |
| Asertividad | Respeto |
| Empatía | Resolución de conflictos |
| Capacidad de comunicar sentimientos | Paciencia |
| Capacidad de comunicar emociones | Comunicación para expresarse |
| Negociación | Capacidad para buscar soluciones |

ANEXO 10: Cuestionario de satisfacción.

Sería de gran ayuda que nos conteste a las siguientes cuestiones relacionadas con el servicio que ha recibido en este Punto de Encuentro Familiar. Responde realizando un círculo en la casilla que considere.

1. Calificación de la calidad del servicio proporcionado tanto del PEF como del profesional de Trabajo Social.

| | | | |
|-------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Baja | Moderada | Correcta | Sobresaliente |

2. ¿Ha recibido el servicio que necesitaba para normalizar la situación?

| | | | |
|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| En ningún caso | En algunas de las sesiones | Por lo general si | El servicio ha cubierto por completo mis necesidades. |

3. ¿Te ha ayudado este proyecto a que progrese tu relación familiar?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------|-----------------|---------------------------|---------------------------------|
| No | Muy poco | He notado progreso | Ha mejorado por completo |

4. ¿Le recomendarías nuestro proyecto a una familia que se encuentre en una situación similar a la tuya?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--|
| Lo más seguro que no | Me lo tendría que pensar | Muy probable que sí | Sin lugar a duda lo recomendaría. |

5. ¿Está satisfecho con el trato y la atención recibida por parte de los profesionales?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Nada Satisfecho | Indiferente | Bastante satisfecho | Satisfecho al completo. |

6. ¿Las sesiones que ha recibido le han ayudado a que la comunicación y el diálogo con su familiar progrese?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| No me han ayudado | Algo sí que me han ayudado | Me han ayudado bastante. | Me han ayudado al 100% |

7. ¿Qué puntuación darías de forma general, al contenido, sesiones y actividades de este proyecto del PEF?

| | | | |
|-------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Baja | Moderada | Correcta | Sobresaliente |

8. ¿Si volviera a estar en la misma situación realizaría de nuevo este taller?

| | | | |
|-----------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| No | Lo más seguro que no | Es bastante probable que sí | Sí rotundo. |

Comentarios y/o sugerencias:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!