



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

La introducción de la mediación familiar y los Puntos de Encuentro en España

TRABAJO FIN DE GRADO
EN EDUCACIÓN SOCIAL

AUTOR/A: Sara Tranche Alamillo

TUTOR/A: Jesús Ortego Osa

Palencia, junio 2024



Resumen

En este trabajo se realiza un estudio sobre la mediación, poniendo especial atención en el ámbito familiar. A lo largo del primer bloque tenemos un recorrido histórico sobre su surgimiento y posterior implantación en España, así como su concepto y legislación. También se habla sobre el conflicto y los tipos de respuesta ante el mismo, ya que es el elemento principal dentro de la intervención mediadora. Por último, se hace una comparativa entre el proceso judicial y las ventajas que otorga la mediación cuando se intenta dar una solución a ese conflicto.

En el siguiente bloque se indaga sobre la mediación familiar y las leyes que cada comunidad autónoma ha implantado en su región. Además, de las tres metodologías que se utilizan a día de hoy, técnicas específicas y la importancia que tiene la existencia de profesionales de la educación social en mediación familiar.

Para finalizar, el tercer bloque se enfoca en la Asociación para la Protección del Menor, Aprome, que cuenta con diversos recursos de mediación para familias en situación de conflicto. Concretamente, se va a centrar en los Puntos de Encuentro Familiares y su funcionamiento.

Palabras clave

Aprome; mediación; movimiento ADR; progenitor custodio y no custodio; co-construir, psicología evolutiva; educación social; provención.

Abstract

This paper studies mediation, paying special attention to the family sphere. Throughout the first section, there is a historical overview of its emergence and subsequent implementation in Spain, as well as its concept and legislation. We also discuss the conflict and the types of response to it, since it is the main element in the mediation intervention. Finally, a comparison is made between the judicial process and the advantages that mediation offers when trying to find a solution to the conflict.

The next section explores family mediation and the laws that each autonomous community has implemented in its region. In addition, the three methodologies that are used today, specific techniques and the importance of the existence of social education professionals in family mediation.

Finally, the third section focuses on the Association for the Protection of Minors, Aprome, which has various mediation resources for families in conflict situations. Specifically, it will focus on the Family Meeting Points and how they work.

Key words

Aprome; mediation; ADR movement; custodial and non-custodial parent; co-constructing; developmental psychology; social education; prevention.

Índice	Página
1. Introducción	7
2. Objetivos	8
3. Justificación del tema	8
4. Marco teórico	9
- Bloque I: Procesos de mediación y su origen.....	9
• Origen e implantación en España	9
• ¿Qué es la mediación?	13
• Legislación nacional	16
• El conflicto	18
• Tipos de respuesta al enfrentar un conflicto	20
• Prevención del conflicto	22
• Ventajas del proceso de mediación vs. proceso judicial.....	24
- Bloque II: Mediación familiar	25
• La mediación familiar	25
• Legislación por comunidad autónoma	28
• Metodología de trabajo	31
• Figura del educador social en mediación familiar	33
• Técnicas específicas de mediación familiar	34
- Bloque III: Mediación familiar en Castilla y León	36
• APROME	36
• Leyes por las que se rigen los Puntos de Encuentro	38
• Principios y objetivos	40
• Personas destinatarias	41
• ¿Cómo interviene el Punto de encuentro?	42
• Temporalidad de las intervenciones	45
• Derivación judicial	46
• Suspensión y finalización de la intervención	48
• Normas de funcionamiento	49
• Código deontológico	51

5. Conclusiones	52
6. Bibliografía	53

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos principales para el desarrollo de la organización social es la familia, siendo también importante dentro del contexto de las propias personas. Al referirnos a la familia, no se relaciona únicamente a los progenitores del menor, sino a todos los miembros que tienen contacto con él, ya sean los abuelos o tíos, por ejemplo.

Cuando hay una convivencia prolongada entre los miembros de la familia, se pueden producir disputas que terminen en una situación de conflicto, llegando a fracturar la estructura que la sustenta. Este es uno de los motivos por los que hay que asegurar el reconocimiento y protección de los menores. Es muy complicado evitar que se generen conflictos entre las personas, por eso, la mejor forma de impedir que se produzcan consecuencias negativas es a través de la gestión de conflictos y la mediación. Esta opción se utiliza como metodología alternativa en los procesos de resolución.

Se va a poner especial atención en la mediación familiar, que es aquella que se utiliza cuando dos o más personas de la misma familia entran en un conflicto, necesitando a una tercera persona imparcial. En estos casos, se puede recurrir al sistema judicial, pero, según su estructura, siempre va a finalizar con un ganador y un perdedor; siendo que el objetivo principal de la mediación es que todos perciban un beneficio del resultado. El proceso mediador permite mantener el compromiso con las obligaciones y una gestión de emociones adecuada.

Esta práctica tiene origen en Estados Unidos, extendiéndose por el mundo hasta adoptar la forma que tiene hoy en día. En el caso concreto de España, se han desarrollado varias normativas, tanto estatales como autonómicas. Se involucran a distintos profesionales de la rama social, como los educadores y educadoras sociales, que emplean la formación adquirida, así como algunas técnicas específicas vinculadas a la mediación familiar. También se ofrecen algunos recursos desde el propio gobierno, favoreciendo la resolución de conflictos de forma alternativa y pacífica entre todos los miembros, y poniendo especial atención a la protección y desarrollo integral de los y las menores.

2. OBJETIVOS

El objetivo general de este trabajo de fin de grado es el de dar a conocer los Puntos de encuentro Familiar y la función que realizan. Para ello, indago sobre la mediación y posteriormente me enfoco en el ámbito familiar, finalizando con un capítulo dedicado enteramente a este recurso.

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La finalidad de este trabajo es difundir una forma alternativa de resolución de conflictos. En este caso siendo la mediación, y más concretamente, la mediación familiar. He elegido este tema por mi propia experiencia de vida, siendo que mis progenitores se separaron cuando yo era pequeña y siempre estaba involucrada en el conflicto. Por ese mismo motivo, elegí realizar las prácticas en el Punto de Encuentro Familiar; en un inicio no tenía conocimiento de este servicio, pero pude integrarme con el equipo técnico, realizando una función similar a la que desempeñaban.

Hoy en día la sociedad es muy cambiante, ahora hay modelos de familias muy diversos y es imprescindible que se asegure la protección de los más vulnerables, los y las menores. Creo que los Puntos de Encuentro familiar son un recurso necesario, que se debería sistematizar y difundir en todas las regiones y comunidades para que sea de utilidad, poniendo en práctica el trabajo en red y la multidisciplinariedad. Los educadores y educadoras sociales emplean su conocimiento y habilidades que adquieren durante la carrera; en su intervención observan, preparan un plan de acción y lo ejecutan, teniendo la capacidad de poder adaptarse, según lo requiere la situación. Como recurso, los Puntos de Encuentro Familiares corrigen comportamientos negativos y ofrecen pautas para mejorar el bienestar familiar.

A continuación, voy a dar una perspectiva global de la mediación, indagando en los distintos procesos y origen, así como uno de los elementos principales, el conflicto. Posteriormente hablaré de la mediación familiar y los Puntos de Encuentro.

4. MARCO TEÓRICO

Bloque I: Procesos de mediación y su origen

Origen e implantación en España

La mediación, como forma de resolución de conflictos, se empieza a utilizar en Estados Unidos a mediados del siglo pasado. Es alrededor de los años 60, cuando se crea el movimiento Alternativo de Resolución de Disputas (ADR) debido a los grandes cambios que estaban surgiendo a nivel económico, político y social, que se venían desarrollando por la Gran Depresión de 1929. Tras esto, se empieza fraguar la mediación laboral y comunitaria, siendo que la familiar se expande con la legalización del divorcio no contencioso o de mutuo acuerdo, mejorando la convivencia de la unidad familiar y todos sus integrantes. Gracias al movimiento, se empieza a usar la mediación como recurso para la resolución de conflictos, junto con otras estrategias alternativas a la judicial, provocando que haya mayor derecho al acceso de un tribunal. Con todo esto, el ADR se fue extendiendo hasta llegar a los países europeos.

Entre la sociedad inundaba la preocupación por el mal funcionamiento de la justicia, queriendo encontrar una solución para perfeccionar un método que fuese rápido, eficaz y barato a la hora de resolver las disputas. Es por ello que, cuando se ofició la Conferencia Pound en EE. UU, se propuso un proyecto denominado "The Florence Access to Justice Project"¹ donde se analizaban todos aquellos aspectos de carácter jurídico, social, político o económico que, de alguna forma, tenían relación con el acceso a los tribunales.

¹ Proyecto financiado por la Fundación Ford, el Consejo Nacional Italiano y el Instituto Universitario Europeo. Publicando los resultados entre 1978 y 1979 en Países bajos y Milán.

El programa comprendía a todos los países occidentales, desde los sistemas del derecho común hasta el civil, siendo distintos procesos para cada uno de estos sistemas. El primero se caracteriza por su practicidad y flexibilidad, mientras que el derecho civil es mucho más rígido y se guía por las leyes escritas, por esa razón es que los primeros países donde se instaura son Australia, Canadá y Reino Unido. Siendo este último, el único país dentro de la Comunidad Europea que tiene el derecho común instaurado en su sistema jurídico, poniendo en práctica una mediación familiar y comercial gracias al acuerdo pactado en 1974 “Report of the Committee on One – Parent Families”² como consecuencia de la cantidad de casos que había de separaciones y divorcios³.

Durante las dos siguientes décadas, fueron naciendo distintas instituciones que se centraban en la familia y los conflictos que de ella surgían. En los años 80 aparece el Consejo Nacional de la familia y la Asociación de Mediadores Familiares, constituidos por un grupo de herramientas y servicios independientes, que ofrecía formación y acreditaba a los mediadores familiares para que pudiesen ejercer. Posteriormente en 1990, se publica el informe Derecho de Familia: El motivo de divorcio, que destaca la utilidad de la mediación como un servicio alternativo a la hora de encontrar una solución a las distintas problemáticas de carácter familiar. A raíz de este, se desarrolla e implanta en Inglaterra y Gales la Ley de Derecho de Familia de 1996⁴, que impone la obligación de asistir a una sesión informativa de mediación, a aquellas parejas que plantean divorciarse o separarse, antes de interponer la demanda en los juzgados.

2 Presentado en el Parlamento por el secretario de Estado de Servicios Sociales por orden de su Majestad. Julio, 1974, Volumen 2.

3 Algunas observaciones sobre la mediación familiar en Gran Bretaña y Estados Unidos.

4 Los acuerdos matrimoniales en Inglaterra y Gales tras Radmacher V. Granatino. Recuperado de *Revista para el análisis del derecho*

Por otra parte, la mediación comercial tardó algo más de tiempo en instaurarse, y es que no es hasta 1993 que se reconoce de manera oficial y a nivel europeo el Grupo de Resolución Alternativa de Conflictos o CEDR⁵ mediante la declaración del Tribunal de Comercio, que da directrices sobre la forma de interpretar las leyes jurídicas; aunque la institución llevaba 10 años siendo reconocida por los servicios que prestaba.

Concretamente en España, los procesos de mediación se empiezan a desarrollar a lo largo de los años 80, con motivo de resolver las problemáticas que surgían en el ámbito privado, y que estaban vinculadas a los conflictos familiares. Para ello, se presenta la llamada Ley del Divorcio⁶ y, tiempo después, se difunde también al ámbito escolar y penal juvenil⁷. Todo esto vino muy influenciado por Europa, beneficiando el derecho de acceso a la justicia y, a su vez, a toda la sociedad española. Dentro de esta última, los modelos familiares se estaban transformando y manifestaban nuevos problemas que requerían una respuesta urgente; por una parte, las estructuras familiares se habían vuelto menos autoritarias y demandantes, pero por otro, los colegios seguían siendo bastante rígidos e inflexibles. Para contrarrestar esto, se proponían opciones que favoreciesen la colaboración entre todas las partes implicadas y el consenso, fomentando a su vez una autonomía que permita encontrar soluciones alternativas a la problemática.

Lo que se pretendía hacer en este país era establecer unos patrones culturales distintos, que no abogasen por la violencia, impulsando así el diálogo y los pactos pacíficos. Sin embargo, los ciudadanos no estaban habituados a los nuevos valores y con el cambio de los patrones, era necesario la utilización de la mediación como alternativa a los procesos judiciales. Como decía Jean-François Six en su libro *Dinámica de la mediación* (1997, p. 13 y 31):

5 Centro para la Resolución Efectiva de Conflictos. <https://www.cedr.com/commercial/>

6 Obtenido del BOE, donde se modifica la regulación del matrimonio en el Código Civil y se determina el procedimiento a seguir en las causas de nulidad, separación y divorcio.

7 Obtenido del BOE, se regula de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores.

“La mediación apareció como el descubrimiento de una planta milagrosa, a la manera de la panacea universal, y, desde entonces, se tomó como producto de futuro; todo el mundo se precipitó sobre ella, queriendo apropiársela y cultivarla a su manera. Diez años de exploración, diez años de siembra y espera, llegamos al tiempo de la germinación: se habla de mediación por todas partes.”⁸

Otro hecho que influyó bastante para que se consolidase la mediación en España fueron los Juzgados de Familia, con el Real Decreto 1322/1981, de 3 de julio⁹, y con ellos, todos los grupos técnicos que vienen vinculados a este órgano concreto (aunque esto no llegó a término hasta dos años más tarde). Cuando este proyecto acabó de establecerse, la legislación y administración judicial hicieron posible abrir un camino por el que las parejas tuvieran la posibilidad de resolver sus problemas matrimoniales, utilizando nuevas técnicas y métodos de intervención. También hay que tener en cuenta que, posteriormente, se recoge dentro del Ordenamiento jurídico el principio del interés del menor, que tiene una protección jurídica extra con la Ley Orgánica 1/96, de 15 de enero¹⁰, siendo que se transfieren las competencias de la familia y los menores a cada comunidad autónoma.

⁸ La primera edición de su libro *Dinámica de la mediación* en castellano es de 1997 y su versión original francesa es de 1995. pp. 13 y 31.

⁹ Obtenido del BOE, donde se regula la creación de los Juzgados de Familia.

¹⁰ Obtenido del BOE, es la ley que legitima la protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil.

¿Qué es la mediación?

Este procedimiento, también llamado conciliación, se utiliza en la esfera diplomática desde hace mucho tiempo, sin embargo, durante las últimas décadas su importancia se ha visto reflejada en los procesos normativos; situación provocada por la prolongación en el tiempo, los altos costes y lentitud de la justicia y tribunales, pero ¿qué es la mediación?

Este es un modelo de resolución de conflictos, que implica a dos o más personas, dando a conocer el origen de la problemática, las diferencias entre todos los involucrados, causas y consecuencias de la situación y, por último, permite encontrar soluciones alternativas que sean beneficiosas para todos. Gracias a la introducción de una tercera persona, que sea neutral e imparcial, se mantiene una comunicación con el objetivo de identificar todos los elementos en disputa, para así poder analizarlos, y que los propios individuos sean capaces de plantear soluciones efectivas y alternativas. La mediación es un método legítimo que está aceptado en el Estado de Derecho español¹¹ y forma parte de la modernización de la Administración de Justicia, como explicaré en los siguientes apartados.

Algunos de los ámbitos donde se puede utilizar este método esencialmente son en la mediación civil, siendo la mediación familiar una de las ramas más importantes, no solo porque es una de las que más se ha desarrollado en España, sino porque engloba las problemáticas privadas de los seres humanos e incluye, la mayoría de las veces, a uno de los grupos más vulnerables, como son los menores de edad. También se incluye en desacuerdos de naturaleza mercantil, contratos, consumo o propiedades. De la misma forma, en el campo de lo penal hay sitio para la mediación entre las víctimas y los victimarios, abriendo un espacio confidencial donde puedan dialogar a través de una tercera persona neutra, o siendo esta la que dirige la conversación. Por otro lado, los casos donde no se debería de iniciar un proceso de mediación es cuando se violan los Derechos humanos, en caso de que una de las partes no esté predispuesta (ya que es un proceso voluntario) o en los casos de violencia de género porque hay otros procedimientos específicos para ello.

11 Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes. Mediación.

<https://www.administraciondejusticia.gob.es/-/servicio-mediacion>

En una mediación, el objetivo no se centra en el propio acuerdo final, todo lo contrario, se estudia todo el proceso hasta llegar a él, estableciendo un medio por el que las partes mantengan un canal de comunicación pacífica. Lo que propicia que se modifique la relación previa de las partes en conflicto, se amplíe el respeto por el contrario y rectifica aquella información o percepción que pueda estar distorsionada o sea falsa. Con respecto a los principios por los que se rige la mediación, el primero es el de la voluntariedad, siendo un acuerdo totalmente libre y consciente por todas las partes implicadas, ya que no es posible forzar a alguien a crear relaciones con otra persona o, en este caso, llegar a un pacto en común. Luego tenemos el de neutralidad e imparcialidad, siendo que el mediador no puede implicarse de forma emocional ni posicionarse con alguno de los implicados; también está el principio de confidencialidad donde se mantiene en todo momento una privacidad de datos total, teniendo en cuenta que el proceso de mediación no se va a poder usar en un tribunal de justicia si la mediación no llega a término.

Existen dos tipos de mediación: la informal, que es más globalizada y se utiliza en el día a día para resolver conflictos cotidianos, esta puede ser ejercida por cualquier persona que interviene en una disputa de forma intuitiva. Luego está la mediación formal, donde todos los procesos son planeados y precisan de unas normas y condiciones previamente establecidas. A lo largo del proceso de una mediación formal, se pasa por cuatro fases distintas: la introducción, descripción del conflicto, resolución de problemas y el pacto.

A su vez, esta primera etapa, la de introducción, se diferencia en los preparativos antes de que lleguen las partes implicadas y una vez que están presentes; el propósito de esta fase es reducir el clima de tensión que se puede generar en esa situación, rompiendo el hielo y creando una atmosfera que no sea hostil. Es necesario hacer que los implicados se sientan cómodos porque esta primera fase va a influir en las siguientes, determinando que la mediación sea exitosa o no. Antes de que lleguen los individuos en cuestión se debe preparar la sala donde se va a llevar a cabo, arreglar los asientos, que todo esté limpio y ordenado, etc. Si hay otro mediador, hay que dividir las tareas y, si es necesario, fijar algunos códigos o señales que vayan indicando al otro cuando hay una dificultad o debe intervenir.

Cuando llegan las personas implicadas, se les debe dar la bienvenida y hacer las presentaciones pertinentes, luego se explica de forma breve cómo proceder a lo largo del resto de las fases de la mediación y las normas que se van a seguir. Hay que tener en cuenta que el profesional no va a dar soluciones ni tiene la potestad de decidir, son las propias personas quienes deben encontrar esas respuestas alternativas al problema. El siguiente paso es dar a conocer el conflicto en cuestión, antes de comenzar se facilita una estructura inicial y cada parte va a describir toda la situación aplicando su punto de vista, dando al profesional una idea de los puntos a tratar y la forma de intervenir. También se utilizan distintos métodos, como la escucha activa, para que las personas se sientan más cómodas y receptivas a la hora de ceder en las condiciones del otro. Cuando todos acaban de explicar su versión, el mediador realiza una síntesis, esclareciendo las ideas y necesidades de cada uno e invitando a hacer preguntas o resolver dudas si lo precisan. A lo largo de esa intervención también es importante que el profesional esté atento de ceder la palabra, aliviar el ambiente si se pone tenso, normalizar y reconocer los sentimientos y preocupaciones de los implicados.

Posteriormente tenemos la fase de la resolución del problema, aquí se deben tener identificados los aspectos fundamentales, favorecer en la negociación, tener en cuenta a todos los implicados y saber las necesidades de cada uno; el profesional es capaz de involucrarse con los problemas a través de procesos racionales de resolución y con las personas a través de la escucha, el manejo de habilidades, el diálogo y el resalto de los aspectos comunes. Algunas de las estrategias que se utilizan cuando se están tratando los puntos son: manejar los temas por orden de importancia, dividiendo entre largo y corto plazo, iniciando por el más sencillo para aliviar la tensión o, todo lo contrario, por el más difícil debido a la intensidad emocional que supone. A partir de aquí, son las propias partes quienes deberían implicarse y manifestar distintas soluciones, aunque podemos guiarles levemente evitando limitar las posibilidades, son ellos los que deben tomar una decisión sobre el acuerdo.

Por último, llega la fase del acuerdo, donde se precisan los resultados obtenidos de toda la intervención, reafirmando los pactos a los que ha llegado cada parte y asegurando que queden claros y sean específicos. Para que el acuerdo sea efectivo debe establecer los implicados del acuerdo, sobre qué, donde, cuándo y cómo se hace; debe ser muy concreto, realista, y estar firmado por todas las partes. Si vuelven a surgir nuevos conflictos, es posible organizar otro encuentro donde se discutan los resultados del acuerdo y se modifique alguna cláusula si es necesario.

Legislación nacional

España tenía una situación distinta a los países contiguos con respecto a las medidas legislativas de la mediación, sobre el año 2011 ya existía un Anteproyecto de Ley llamado “Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles”, aunque no se llevó a cabo por las elecciones anticipadas, esto dio paso al Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles¹². A esto también se le añade, desde el Parlamento Europeo y el Consejo, la Directiva 2008/52/CE de 21 de mayo¹³, que insta un conjunto de directrices mínimas para el uso de la mediación como herramienta y recurso. Por otra parte, hay que tener en cuenta que las Comunidades Autónomas son las encargadas de la legislación con respecto a la mediación civil y mercantil.

Este Real Decreto-ley cuenta con cinco títulos y 8 disposiciones, 7 relacionadas con la mediación (siendo que una de ellas es ajena).

12 Obtenido del BOE, este Real Decreto trata sobre la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

13 Obtenido del BOE, es una directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

El primer título, del artículo 1 al 5, con el nombre de “disposiciones generales” explica el concepto de la mediación, los ámbitos donde se puede aplicar, como los civiles y mercantiles, o aquellos que están reservados únicamente para el ámbito judicial, como lo serían el penal, laboral, administración pública y en consumo. También se hace mención a las instituciones donde se puede ejercer y las áreas a las que afecta este Decreto-ley, ya que regula los conflictos transnacionales.

Posteriormente, en el título II que va del artículo 6 al 10, se dictan los principios que deben tener los profesionales que ejercen esta profesión, siendo que el último artículo se insta a actuar siguiendo estos principios, con buena fe, respeto y colaboración hacia la persona con la que se está trabajando. Añadiendo una cláusula donde se establece que los juzgados no pueden ser conocedores de la disputa que se está presentando en la mediación hasta que se finalice el desarrollo de esta.

En el título III, que cuenta con los artículos del 11 al 15, se reglamenta el estatuto del mediador, donde nos enumera las condiciones para poder ejercer la profesión, el régimen de intervención y la responsabilidad que incluye. Asimismo, añade la norma general de que, cuando se finaliza el proceso de mediación, las partes implicadas deben percibir un beneficio a partes iguales, a no ser que se pacte lo contrario en la propia intervención.

Después está el título IV, con los artículos comprendidos entre el 16 y el 24, en este se habla sobre el procedimiento de actuación. Este se debe adaptar para que los implicados en la intervención establezcan las fases y condiciones necesarias para que el acuerdo tenga validez.

Por último, el título V, que va desde el artículo 25 al 28, manifiesta la forma en la que se tienen que transformar los resultados del acuerdo previo en un documento legal o título ejecutivo. Dando cumplimiento a lo que se ha pactado en el transcurso de la mediación.

El conflicto

Dentro de una intervención, hay tres elementos que se distinguen: las personas implicadas, el proceso a seguir y el conflicto que genera malestar.

El conflicto es parte del día a día de los seres humanos, surgen a raíz de la convivencia, la vida cotidiana y las relaciones sociales que estas conllevan, por lo tanto, se puede decir que son inherentes a las interacciones humanas. Aunque a lo largo del tiempo se ha intentado mantener un ideal aconflictivo¹⁴ desde las instituciones primarias, actualmente la sociedad es consciente de que se van a producir discrepancias entre las personas y no es necesario que se trate de algo negativo de por sí. Los conflictos pueden favorecer en la adquisición de conocimientos nuevos a la hora de enfrentarse a un problema, también ayudan a conocernos más a nosotros mismos y las personas que nos rodean, estimulado la curiosidad e interés y, por último, permite definir la personalidad propia y grupal. La forma de afrontarlo va a depender, esencialmente, de las nociones y herramientas prácticas que cada uno tenga adquiridas, siendo estas constructivas o destructivas. En el momento en que una persona presencia una resolución de conflicto positiva, puede notar los beneficios y aplicar esos nuevos recursos en sus futuras interacciones¹⁵. Pero ¿qué se entiende por conflicto?

Estos se originan debido a una distinta percepción de intereses, siendo que, en ocasiones, surgen de un malentendido o información errónea, aun así, todos tienen que ver con las discrepancias entre los objetivos que persiguen o las herramientas utilizadas para conseguirlos. Desde su perspectiva, Jares (2004, p. 30)¹⁶ entiende que:

“El conflicto es aquel proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirma o perciben intereses, valores y/o aspiraciones contrarias.”

14 Del trabajo: *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*, escrito por Silvia García y Roberto Domínguez, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, área de Psicología Social

15 Del libro: *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, de Ramón Alzate

16 Del libro: *Educación para la paz en tiempos difíciles*, de Xesus R. Jares

Partiendo de una estructura simple, como lo son los tres elementos mencionados al principio, también influyen unas causas visibles, como puede ser el comportamiento humano o el lenguaje verbal y no verbal, y otras no visibles, como lo serían los valores o prioridades de cada uno¹⁷. Para poder evaluarlo, de manera general se sustrae la parte que se puede ver, en este caso las acciones y verbalizaciones, que adoptan un tono agresivo o negativo y forman una disputa. Al intentar gestionarlo, es necesario tener en cuenta la parte que no se ve tan fácilmente, como las necesidades de los implicados, el contexto de donde provienen o los roles que ejercen.

A su vez, el conflicto también sigue un ciclo de evolución con cuatro fases concretas: las creencias y actitudes, el conflicto en sí, la respuesta y el resultado¹⁸. Este ciclo empieza por las propias personas y sus valores, creencias y comportamientos, siendo que, desde pequeños, aprendemos de nuestro contexto y todo lo que nos rodea; se originan del modelo de conducta de los padres, las personas que los rodean, su ambiente, los mensajes recibidos desde los medios de comunicación, el profesorado, etc.

La siguiente fase es el propio conflicto en sí, que se crea en un momento de incompatibilidad de percepciones entre dos o más personas, y se va a desarrollar según las habilidades que estas tengan. Es importante contar con una buena base para saber reaccionar de forma positiva a los inconvenientes que plantea la vida, junto con la búsqueda de puntos en común con la persona contraria a nosotros. Por otro lado, tenemos la respuesta que es el momento en el que se procede a actuar, siendo de una manera distinta para cada uno. Gracias a la estructura de creencias y actitudes, es que las personas tienden a abandonar, mantener una comunicación cordial, discutir sin escuchar al otro o ceder a las demandas en el momento de crisis. La última fase es el resultado, este puede ser positivo o negativo y tenderá a reforzar todo el sistema de creencias que la persona ya tiene, repitiendo constantemente los patrones de comportamiento.

17 Del manual: *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*, escrito por Mari Luz Sánchez García Arista, coordinadora del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos

18 Del libro: *Curso-taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*, de Ramón Alzate

A la hora de enfrentarnos a un conflicto, es esencial tomar en consideración la percepción de las personas que están relacionadas a él, así como los objetivos que tienen, los motivos e intenciones que indicarán la dimensión del enfrentamiento¹⁹. Además, entre los afectados no se encuentran solo aquellas personas implicadas directamente, según la magnitud de la disputa, también son perjudicadas las personas ajenas que lo observan o los familiares y amigos que se ofrecen como red de apoyo.

Tipos de respuesta al enfrentar un conflicto

A medida que los seres humanos interaccionan entre sí, la respuesta a un conflicto o disputa se *co-construye*²⁰ entre el grupo de personas involucradas. Teniendo en cuenta que cada persona es responsable de las verbalizaciones y actos que realiza, la relación que se crea entre este grupo es clave para entender el conflicto con mayor amplitud, pudiendo mejorar la calidad de la intervención gracias a eso. Para poder analizarlo, es importante conocer los estilos de afrontamiento del conflicto. Según Cascón²¹, hay cinco posibles respuestas a la hora de enfrentarnos a un conflicto.

19 Del libro: El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz, escrito por John Paul Lederach

20 Del manual: *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*, escrito por Mari Luz Sánchez García Arista, coordinadora del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos

21 *Educación en y para el conflicto*, de Paco Cascón Soriano Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Barcelona.

La primera respuesta puede ser de competitividad, siendo que uno de los implicados es el que quiere llevarse todos los beneficios o “ganar” y el otro pierde; esto se puede corregir a través del entrenamiento de la empatía. Después está el acomodativo, en el que uno cede en las condiciones que el otro le pone sin prestar atención a sus propios intereses, siendo que con mayor asertividad son capaces de defenderlos de una forma adecuada y positiva. En el evitativo se huye de la circunstancia que causa la disputa entre los involucrados, haciendo que ambos tengan la sensación de haber perdido. Al igual que en el anterior, es importante ejercitar la asertividad para tener en cuenta los intereses de uno mismo.

También está el cooperativo o colaborativo, que es muy beneficioso para todas las partes porque se buscan distintas soluciones alternativas que satisfagan los intereses de todos. Este es el mejor modelo para los procesos de aprendizaje, debido a que es el más amable con los seres humanos y consigue que todos tengan la percepción de haber sacado un beneficio. Y, por último, el de negociación, utilizado en ocasiones, cuando se dificulta la respuesta colaborativa y alguno de los involucrados no percibe que sus beneficios o intereses estén completamente cubiertos.

Es importante recalcar que una persona puede manifestar varios estilos de enfrentamiento, aunque hay ciertas tendencias y patrones de conducta que se repiten durante las distintas situaciones de tensión que experimentan los seres humanos.

Prevención del conflicto

La manera de resolver y abordar los conflictos, de manera educativa y positiva, es otorgándole importancia tanto al ámbito conceptual, como al comportamiento, valores, actitudes, etc. Desde una visión social y emocional se puede ofrecer una educación para la paz, experimentando de manera directa los escenarios que se ejemplifican, facilitando que se comprenda en profundidad y se cambien las actitudes negativas.

Cuando se habla de la prevención de un conflicto, tiene que ver con las manifestaciones que pueden resultar en violencia, esto quiere decir, analizar las disputas que puedan generar esa violencia y adelantar los resultados negativos. Es necesario realizar transformaciones estructurales que generen un cambio en las relaciones humanas, a través de herramientas y mecanismos que favorezcan el diálogo hacia los acuerdos pacíficos. Gracias a que en la prevención se trabaja mirando hacia el futuro, se hacen proyectos de corto, medio y largo plazo, teniendo en consideración las causas de origen directo e indirecto.

Un instrumento que sirve para la detección y prevención es la alerta temprana, que se trata de la identificación de los puntos de tensión, identificando el origen de la causa de la disputa. De esta forma se ofrecen soluciones efectivas. A su vez, también se llevan a cabo unas acciones de prevención con medidas metodológicas que consiguen que el resultado sea más creativo y no genere violencia como:

- Identificación del conflicto antes de se deteriore
- Generación de soluciones pacíficas
- Tener en cuenta la perspectiva de todas las personas involucradas
- Mantener un diálogo claro
- Creación de espacios de confianza
- Tolerancia hacia las ideas de otros

Posteriormente surge el término “*provención*” desde la idea de que los conflictos son inherentes a las relaciones humanas y, por lo tanto, debemos aprender a convivir con ellos. Según Arellano²², con este método se adquieren un conjunto de aptitudes, conocimientos y estrategias para enfrentar los momentos de tensión de una forma adecuada y positiva, para la propia persona y aquellos que la rodean. Este término también está vinculado al fortalecimiento de autonomía, adaptación a los cambios o cooperatividad, así como al desarrollo de unos valores más correctos y amables con los demás. Por este motivo, la provención se debe inculcar a las personas desde que son pequeñas; abriendo espacios donde se sientan seguros y fomenten su confianza y asertividad, al mismo tiempo que se promueve la escucha activa y el diálogo.

22 Obtenido de la *Revista Orbis*: La violencia escolar y la prevención del conflicto, Norka Arellano

Ventajas del proceso de mediación Vs. el proceso judicial

A continuación, he realizado una tabla a modo de comparativa, para analizar tanto el proceso judicial como el de mediación:

Mediación	Vía judicial
Las partes involucradas pueden controlar el proceso y el resultado.	Proceso y resultado controlado por el o la juez/a.
Utilización de métodos colaborativos que generan la sensación de haber ganado o salido beneficiado.	Utilización de métodos de competición, donde “luchan” uno contra el otro. Uno gana y el otro pierde.
A raíz del anterior, aumenta la satisfacción psicológica y emocional	Gran posibilidad de desestabilización psicológica y emocional
Posibilidad de establecer un diálogo abierto en el que se pueda hablar de otros puntos que causan disputas.	Diálogo cerrado en el que se trata únicamente el tema en cuestión.
Facilita la comunicación entre todas las partes.	Crea distancia entre los implicados, impidiendo las posibilidades de comunicación.
Uso de un lenguaje cotidiano para que las personas se sientan cómodas y entiendan toda la situación	Uso de lenguaje jurídico, siendo más complicado de entender y produce inflexibilidad
Mayor ejecución de los acuerdos pactados	Mayor dificultad para cumplir con la sentencia dictada por el juez
Rapidez a la hora de resolver los conflictos	Larga duración del proceso judicial
Mayor prevención de conflictos futuros	Reincidencia en los conflictos
Menor inversión de dinero y emocional	Elevada inversión de dinero y emocional
Posibilidad de mirar al futuro	Situación estancada en el pasado

Bloque II: Mediación familiar

La mediación familiar

Este ámbito de actuación se implantó en España para combatir la creciente necesidad social que surgía de las situaciones de disputa en los hogares y la ruptura familiar, circunstancia que también afectaba a países occidentales y al resto de Europa. Aunque en este país el progreso legislativo fue más lento, se implantaron algunas leyes que introdujeron la mediación familiar. Antes de la Constitución de 1978²³, las peticiones de divorcio eran tramitadas por los tribunales eclesiásticos, que seguían dos tipos de modelos de separación, el temporal se otorgaba por un abandono o malos tratos, por ejemplo. En cambio, la razón por la que se concedían el perpetuo era el adulterio. Al año siguiente, la competencia civil recupera la jurisdicción de juzgar los divorcios de las uniones civiles y eclesiásticas.

A lo largo de la transición hacia la democracia, inunda en la población el deseo de transformación, haciéndolo posible a través del progreso en la mentalidad. Esto generó unos efectos instantáneos en las personas y la vida social, referente a los lazos familiares y libertad para tomar decisiones propias (Pérez Campo, pág. 8-11)²⁴. Siendo estos dos elementos, junto la búsqueda de la felicidad, grandes pilares que posibilitaban una unión satisfactoria o la opción de buscar a otra persona. Una novedad fundamental introducida en la Carta Magna habla sobre la igualdad entre todos los hijos, sean nacidos dentro o fuera del matrimonio, Como dijo Alberdi²⁵:

“Las leyes ejercen una importante acción pedagógica, cuando la ley introduce como aceptables conductas antes reprobadas, induce en buena medida de observación” (1995, pág. 37)

23 Obtenido del BOE, Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978

24 Pérez del Campo, Ana María. *Historia de la Mediación Familiar en España*. Madrid: Unión Nacional de Asociaciones Familiares de España-UNAF (2005)

25 *Informe sobre la situación de la familia en España*, por Inés Alberdi, directora del Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid

Uno de los inconvenientes que se pueden sustraer de la Ley de Divorcio es que, debido a la demora y complejidad de sus procesos, muchas parejas decidían separarse, en lugar de divorciarse como tal.

Anteriormente, se realizaban algunas intervenciones de mediación en los programas familiares de los Servicios Sociales. Sin embargo, a lo largo de los años 90, es que se empieza a distinguir el resultado de las transformaciones sociales anteriores. Aumenta la diversidad de estructuras familiares y los enlaces libres y equilibrados, brindando a los menores seguridad al estar en igual de derechos. Y con este contexto, se introduce la mediación familiar en España, siendo una de las prácticas más efectivas para la resolución de disputas en el ámbito familiar. Más tarde, en el año 2005, se legisla por primera vez la mediación familiar en el ámbito civil:

“(...) Con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo, y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como un recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo, con la intervención de un mediador imparcial y neutral.” 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 divorcio²⁶.

26 Obtenido del BOE: ley por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

Si viajamos fuera de España, la mediación familiar inicia a mediados de los años 70 en Estados Unidos, y se va difundiendo al resto de países hasta tomar la forma que conocemos hoy en día. Un componente fundamental es la Recomendación Número R. (98) del Comité de ministros a los estados miembros sobre mediación familiar²⁷, desde el Consejo Europeo mandan una serie de pautas y recomendaciones a seguir, ya sea desde una intervención nueva u otra que ya esté en curso (reforzando la práctica mediadora). En este caso, el profesional debe gestionar los conflictos que surgen cuando los intereses de las partes son contrarios, poniendo el foco en la reconstrucción de unas pautas positivas de comunicación constructiva y escucha activa (Folberg y Taylor. 1995, pág. 157)

La forma de mejorar la calidad de los servicios que se prestan en la mediación familiar es mediante su difusión y alcance, las instituciones públicas podrían aumentar el campo de trabajo, fomentar unos criterios de calidad en la enseñanza de los profesionales, desarrollar una normativa eficaz sobre este ámbito o realizar seguimientos de las resoluciones de los acuerdos. En cuanto a la población, se pueden promover unos hábitos de conducta más pacíficos y enfocados en el diálogo. Todas las reformas llevadas a cabo tienen como objetivo el ser conscientes de las necesidades y progreso del ser humano, impidiendo que se siga prolongando la situación de conflicto dentro de las parejas.

27 Comité de ministros del Consejo de Europa (1998): Recomendación los estados miembros sobre mediación familiar. Adoptada por el Comité en la reunión 616 de los delegados de ministros celebrada el 21 de enero de 1998.

Legislación por Comunidad Autónoma

Las verdaderas impulsoras de la mediación en el territorio español son las Comunidades Autónomas, estas son las que se encargan de regular las leyes y actuaciones relacionadas con este ámbito y especialmente, en los asuntos referidos a la familia. A continuación, se mencionan las leyes autonómicas sobre mediación familiar:

- Andalucía:
 - Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía²⁸.

- Aragón:
 - Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón²⁹.

- Asturias:
 - Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación familiar³⁰.

- Canarias:
 - Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar³¹.

28 Obtenido del BOJA: Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía

29 Obtenido del BOE: Ley de mediación familiar de Aragón.

30 Publicado en el Boletín Oficial de Principado de Asturias: Ley de Mediación familiar

31 Obtenido del BOE: Ley para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar.

- Cantabria:
 - Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria³².

- Castilla La Mancha:
 - Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar³³.

- Castilla y León:
 - Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León³⁴.

- Cataluña:
 - Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado³⁵.

32 Obtenido del BOE: Ley de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

33 Obtenido del BOE: Ley, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar.

34 Obtenido del BOE: Ley de mediación familiar de Castilla y León

35 Publicado en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya: Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado

- Comunidad Valenciana³⁶:
 - Ley 7/2001, de 19 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
 - Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven.
 - Hay que tener en cuenta que el Tribunal Constitucional ha suspendido la validez de algunos artículos hasta el momento que se determine el recurso sobre inconstitucionalidad que ha puesto el Gobierno Central

- Galicia:
 - Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar³⁷.

- Islas Baleares:
 - Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears³⁸.

- Madrid:
 - Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid³⁹.

- País Vasco:
 - Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar⁴⁰.

36 Obtenido del BOE: Ley reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Publicado en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana: Ley de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven

37 Obtenido del BOE: Ley reguladora de la Mediación Familiar

38 Obtenido del BOE: Ley de mediación familiar de las Illes Balears

39 Obtenido del BOCM: Ley de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid

40 Obtenido del BOPV: Ley de Mediación Familiar

En las Comunidades Autónomas restantes, aún no hay unas leyes que reglamenten los conflictos de esta naturaleza, aunque en algunas se están empezando las diligencias para regular la mediación familiar; en Murcia, por ejemplo, ya se ha iniciado un anteproyecto de ley. De todas formas, todas las leyes que impongan de las Comunidades Autónomas deben estar adaptadas a la Directiva 2008/52/CE, anteriormente mencionada.

Metodología de trabajo

En la mediación familiar se pueden distinguir tres métodos diferentes de proceder. El primero, el modelo Harvard, se centra en el propio acuerdo sin tener en cuenta los vínculos que hay entre las personas involucradas, incluyendo a una tercera persona para que el proceso no sea destructivo para las partes. Según esta teoría, el conflicto surge cuando las personas no son compatibles a la hora de satisfacer los intereses de cada uno, por ende, es posible reconocer fácilmente la causa y origen del conflicto; de esa forma, eliminando la causa también lo harían sus efectos. Se tiene la figura del mediador como una persona que regula el proceso comunicativo, aquella que conduce el diálogo, establece las normas que deben seguirse y tiene en cuenta las necesidades de cada uno. Otro trabajo que se le asigna es la búsqueda de similitudes e intereses mutuos, reduciendo las diferencias entre las partes. El fin último de esta mediación es el resultado del acuerdo en sí.

El siguiente es el modelo Transformativo de Bush y Folger (1994), que es todo lo contrario al anterior, este se centra en la modificación de las relaciones humanas, sin tener tan en cuenta el acuerdo como tal. Este modelo manifiesta que hay que poner especial atención a los tipos de vínculos que crean los conflictos, siendo su causa circular porque ya está establecida en los patrones de comportamiento humano y los contextos de aprendizaje. Se utiliza principalmente en los casos donde se prevén relaciones sociales futuras, ya sea en el ámbito familiar, comercial o laboral, por ejemplo. Su concepción es la de una posibilidad de crecimiento en la moralidad y se rige por dos principios: el de reconocer el problema y transformarlo hacia la revalorización.

Luego tenemos el Modelo Narrativo, que es una mezcla de los dos anteriores, uniendo el valor tanto de las relaciones humanas como del acuerdo que se va a realizar. Es importante que el profesional cuente con habilidades verbales y no verbales, así como maneras de indagar sin que sea intrusivo para la persona. No se trata el conflicto de manera directa, tratando de legitimar las percepciones de los implicados. Este modelo teoriza que la causa de la disputa proviene de historias o antecedentes conflictivos, por ello, su fin último es el de la creación de una historia alternativa que satisfaga a las personas. El profesional lo realiza a través de un proceso organizado que cuenta con varias fases.

Figura del educador social en mediación familiar

En la intervención socioeducativa de un educador social se busca atender las necesidades de las personas concretas y grupos colectivos, impulsando el bienestar de toda la comunidad. Lo hacen bajo unos principios de globalidad, interdisciplinariedad y desarrollo integral del individuo, añadiendo también los del interés superior de menor cuando se trata de una mediación familiar. Como profesional en este campo, el o la educadora realiza una labor que influye en la cotidianidad del día a día mediante una metodología pedagógica, alternativa al ámbito académico. Entre las funciones que tiene encontramos la reducción de factores que impiden la adaptación y el análisis de la causa original; consiguiendo esto con la puesta en práctica de proyectos concretos en las dimensiones cognitivas, sociales y emocionales del menor y su familia.

Al igual que en la mediación, los educadores sociales deben ser flexibles a lo largo del proceso de intervención para no reducir su actuación en un solo campo, utilizando distintas alternativas que potencien la práctica de su profesión. A la hora de trabajar, es fundamental estar implicado y tener en cuenta las propias debilidades y fortalezas, esto ayudará a que la ejecución de las propuestas se lleve a cabo de manera satisfactoria, tanto para el usuario que recibe la instrucción pedagógica, como para la persona que la imparte. Cuando ocurre una circunstancia de tensión hay que aplicar los conocimientos que se tienen para resolverla, a través de la utilización de técnicas de manejo y siendo objetivo con el conflicto de los implicados. Todas las capacidades que poseen, incluso las que no son tan positivas, influyen en la realización de la práctica, siendo los dos elementos anteriores (conocimientos y técnica) los que posibilitan conseguir un balance para que el resultado de la intervención sea satisfactorio.

Desde esta perspectiva, los valores profesionales de los mediadores, así como de los educadores sociales, convergen para trabajar con personas que se encuentran en un momento vulnerable y atraviesan un conflicto con otro miembro de su familia. El objetivo en ambos ámbitos se basa en reconocer las causas originales del conflicto, incidiendo en ellas y ofreciendo pautas para que sean las propias personas involucradas quienes mejoren sus vínculos con otros.

Por otro lado, la forma de trabajar en estos casos es mediante la información que se posee del conflicto, sus implicados y todo el contexto. Contando con esto, el educador prepara un conjunto de actuaciones, que adapta con los criterios que considere oportunos para esa familia en concreto. La tarea del profesional es la obtención de esa información, analizando los elementos dentro del conflicto, así como su causa e implicados; para ello, se utilizan distintas técnicas como la entrevista personal, la escucha activa o la reformulación. Una cuestión fundamental, a tener en cuenta en la labor del día a día, es la psicología evolutiva, de esta manera es mucho más sencillo reconocer las necesidades que tienen los niños, las dificultades que puedan presentar o si hay algún trastorno en su desarrollo, por ejemplo.

Técnicas específicas en mediación familiar

Cuando llega un caso nuevo, el profesional debe analizar el tipo de conflicto al que se enfrenta para diseñar un plan de acción, acorde a las posibles necesidades que tengan. A continuación, voy a hablar de algunas técnicas específicas que utilizan los profesionales cuando surgen conflictos en las familias y acuden a un servicio de mediación.

Según Saposnek (1983)⁴¹, las familias que llevan mucho tiempo en el sistema judicial tienden a apropiarse del diálogo, para ello, introduce algunas técnicas en el ámbito de la mediación. En la primera que voy a comentar, se analizan las acusaciones fundamentadas en el pasado, modificándolas en una solitud de deseos o necesidades de futuro, así se reduce la probabilidad de que la otra persona se sienta vulnerable durante la intervención.

41 *Estrategias de mediación para la custodia de los hijos: Un enfoque en el sistema familiar*, escrito por Donald Saposnek en asuntos de mediación

Del mismo modo, en el momento que se introduce una cuestión que contiene alto grado de conflictividad se puede: aplazar momentáneamente mientras se resuelven los puntos más sencillos; o cambiar el tema de manera drástica, provocando que las personas en conflicto se desorienten y que el mediador tenga tiempo para reconducir de forma positiva la conversación. Hay familias que comienzan todo este proceso sin tener una idea clara de sus intenciones, por ello, se realiza una normalización de las dudas, sentimientos, y miedos que puedan tener sobre la ruptura y todo lo que ello conlleva (Haynes, 1995)⁴².

También se trabaja con familias que se encuentran en un enfrentamiento abierto y no consiguen mantener el diálogo, estas suelen tener muchas dificultades en los progresos porque hay escaladas de violencia verbal. El trabajo del profesional va a consistir en controlar que estas subidas no aparezcan con tanta frecuencia, llegando a desaparecer. En estos casos se puede utilizar una interrupción, llevando toda la atención a sí mismo y pasando de un diálogo entre los involucrados a un monólogo del mediador. Es muy importante saber emplear un tono tranquilizador que apacigüe la situación. También es necesaria la capacidad de mantener una actitud asertiva, imponiendo a los participantes que se comporten adecuadamente. Esto se lleva a cabo cuando hay una falta de control grave durante la intervención, llegando a separar a las partes y tomando un descanso si es necesario.

Por otro lado, Moore (1987)⁴³ añade el “*caucus*” que son las entrevistas que realizan de manera privada a cada integrante, teniendo como referencia el último caso mencionado, al salir de la sala de mediación se mantiene una charla que tiene varios fines. El principal es el del manejo de emociones, siendo que la persona que agrede debe canalizar su ira y tranquilizarse, y la agredida también se puede alterar por la tensión. Luego se legitiman las percepciones de cada uno y se favorece el contacto, movilizandole nuevamente las negociaciones. Se puede usar esta técnica en todas las fases del proceso, asegurándonos de que se escucha activamente y se reconocen las necesidades de los involucrados.

42 Fundamentos de la mediación familiar, del autor John M. Haynes. Gaia.

43 El caucus: Reuniones privadas que promueven el acuerdo, del autor Christopher Moore en asuntos de mediación

Bloque III: Mediación familiar en Castilla y León

En este bloque me voy a centrar en Aprome, la Asociación para la Protección del Menor. Esta cuenta con varios centros que ofrecen servicios de mediación familiar, situados en distintos puntos de Castilla y León, La Rioja y Madrid. Se originan por los conflictos relacionados con el ámbito de la familia, específicamente con la custodia, patria y potestad de los y las menores (Barrachina y Murillo, 2007)

Aprome

La historia de esta asociación sin ánimo de lucro se remonta a 1994, en ese año se diseñan varios programas que atendían las necesidades existentes dentro del ámbito familiar. Se crea el recurso comunitario de los Puntos de Encuentro Familiar para ofrecer apoyo a través de un personal cualificado, favoreciendo el derecho del menor a mantener una relación entre sus dos progenitores. Siendo que también se extiende la intervención a otros familiares cercanos, siempre y cuando sea adecuado para la seguridad y desarrollo del niño o niña (De la Torre, 2018). El objetivo de esto es evitar situaciones de violencia y la consecución de objetivos respecto al conflicto existente. En el Decreto Ley 11/2010, de 4 de marzo (del que hablaré en el siguiente apartado), se define a los Puntos de Encuentro Familiares como⁴⁴:

“Servicios especializados de apoyo a las familias, de responsabilidad pública y de titularidad y gestión tanto pública como privada, en los que se presta atención profesional gratuita para facilitar que los y las menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso. Los Puntos de Encuentro Familiar intervendrán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el o la menor y tras haber agotado otras vías de solución”

44 Publicado en el BOCYL: Decreto por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar

Como podemos ver, esta herramienta se utiliza durante los procesos de ruptura familiar, en los casos donde hay una dificultad a la hora de mantener un régimen de visitas constante entre uno o los dos progenitores, así como con otros miembros del núcleo familiar. La manera de acceder es a través de una resolución judicial o administrativa y también se trabaja con menores tutelados por el Servicio de Protección a la Infancia. Dentro de los servicios que proveen se encuentran las visitas tuteladas, visitas no tuteladas e intercambios durante los días semanales, fines de semana, períodos vacacionales, etc. Las visitas se realizan dentro del Punto de Encuentro, en la primera modalidad, las tuteladas, son supervisadas por un técnico del centro todo el tiempo y no se deja al menor solo con su progenitor en ningún momento; en cambio, en las no tuteladas tienen algo más de privacidad, aunque los trabajadores están atentos constantemente por si surge una incidencia. Por otro lado, cuando hay un intercambio, el progenitor pasa tiempo con su hijo o hija fuera del centro, pueden ser unas horas, un día entero, el fin de semana o durante las vacaciones.

Dentro de su plantilla de trabajadores podemos encontrar a profesionales de distintas ramas sociales, como la psicología, trabajo o educación social y pedagogía; cada persona aporta una visión diferente a la hora de tomar decisiones, abriendo distintos caminos de actuación. La peculiaridad de los Puntos de Encuentro es que se crean con la intención de mejorar las relaciones familiares, detectando las necesidades y ofreciendo pautas para favorecer el buen trato y cuidado de todos los integrantes que la componen. (Cantón, Cortés y Justicia, 2002).

En Castilla y León hay un total de 16 Puntos de Encuentro Familiares que trabajan en red y se comunican de manera constante, ya sea para informar sobre un caso o para compartir recursos y formaciones. Se encuentran en: Ávila, Burgos, Aranda de Duero, Miranda de Ebro, León, San Andrés del Rabanedo, Ponferrada, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid (que cuenta con dos centros), Miranda del Campo, Laguna de Duero y Zamora. Por otro lado, en Madrid hay cuatro Puntos de Encuentro Familiares, tres Centros de Apoyo a las Familias, un Centro de Intervención Parental y un Centro de Mediación Familiar. En la Rioja cuentan con tres Puntos de Encuentro Familiares.

Leyes por las que se rigen los Puntos de Encuentro

Anteriormente he mencionado las leyes autonómicas, estatales y europeas en materia de mediación, sin embargo, Castilla y León ha establecido un decreto ley específico para los Puntos de Encuentro Familiares en la comunidad autónoma. El Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar⁴⁵, está dividido en varios capítulos; en los primeros tratan disposiciones generales, seguido por la intervención que se realiza, las normas y el seguimiento. Algunos artículos que destacan dentro de este, por su concurrida utilización son:

- El Artículo 23 del Decreto Ley 11/2010, de 4 de marzo, que menciona todas las normas de funcionamiento del Punto de Encuentro.
- El Artículo 13.2. del Decreto Ley 11/2010, de 4 de marzo, donde habla específicamente de los supuestos especiales, o casos en los que hay una orden de alejamiento vigente, donde se necesita seguir un protocolo de horario específico, así como las consecuencias cuando se incumple esto.
- El Artículo 7.2. del Decreto Ley 11/2010, de 4 de marzo, ya que especifica los derechos y obligaciones que tienen las personas que van a utilizar el recurso.
- El Artículo 15 del Decreto Ley 11/2010, de 4 de marzo, donde señala todas las causas por las que se puede dar por finalizada una intervención.

⁴⁵ Publicado en el BOCYL: Decreto por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar

Otras de las leyes por las que se guían estos centros son:

- Convenio sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas), Artículo 9⁴⁶
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia⁴⁷
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia⁴⁸

46 Convenio sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. Artículo 9. página 12.

47 Obtenido del BOE: Ley Orgánica de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia

48 Obtenido del BOE: Ley de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia

Principios y objetivos

Los objetivos generales de los Puntos de Encuentro son los siguientes:

Crear un lugar seguro y neutral para que los menores puedan comunicar sus necesidades o pensamientos sobre la situación familiar que están viviendo.
Posibilitar pactos entre las partes implicadas en la disputa, siempre que sea posible y beneficioso para el bienestar del o la menor.
Asegurar la seguridad del o la menor, evitando que se produzca un episodio de violencia.
Ofrecer pautas para aumentar la autonomía y las habilidades parentales de los progenitores, posibilitando que resuelvan los conflictos familiares por ellos mismos.
Ofrecer pautas para restablecer los vínculos paterno/materno-filiales.
Ayudar a que se ejerza el derecho del niño o niña a mantener contacto con sus familiares cuando hay una ruptura familiar, y sea beneficioso para el desarrollo emocional, psíquico y afectivo.
Obtener información veraz y objetiva sobre los comportamientos y actitudes de los progenitores, transmitiendo todo ello a las instituciones administrativas o judiciales pertinentes.

Todos estos objetivos se rigen por los principios de imparcialidad y neutralidad, como todo proceso que se realiza en el ámbito de la mediación, pero como nos estamos centrando en la familia, también se le suman otros principios fundamentales. Como el del interés superior del menor, siendo que toda intervención que se realiza debe ser pensada mirando por el beneficio del niño o niña en cuestión; también tenemos el de profesionalidad, contando con profesionales de distintas ramas para poder suplir todas las necesidades que se manifiestan en estos centros, y vinculado a este viene el de calidad, intentando que sea el mejor servicio que se pueda ofrecer con los recursos que se disponga. Luego tenemos el de la resolución pacífica durante las intervenciones familiares, ya que los centros dirigen sus esfuerzos hacia el diálogo y la utilización de recursos alternativos para poner solución a los conflictos.

Personas destinatarias

Debido a la multitud de patrones familiares que hay en la sociedad actual, hay cuatro situaciones distintas por las que se pueden derivar los casos al PEF. La primera es la de ruptura familiar, siendo las principales causas un divorcio o separación de los progenitores y el de establecer una relación con hijos que hayan nacido fuera de la relación. Por otro lado, también se reúnen a los abuelos y los nietos cuando fallece o se ausenta uno de los padres o cuando hay mala relación entre las personas adultas; siendo que también se hace con otros familiares cuando ya hay una relación previa con el niño o niña. Luego tenemos los procesos judiciales que tienen una orden de alejamiento, haciendo que se cumpla la sentencia dictada por el juez en el auto de protección. Finalizando con las intervenciones de niños o niñas que están tutelados por el Servicio de Protección a la Infancia (SPI) y hogares temporales de acogida, relacionándolos con sus progenitores y familia de origen.

En los casos generales se derivan a familias que tengan un alto grado de conflictividad, donde alguno de los padres se niega a que el menor vea al otro o familiares o no llegan a acuerdos sobre los cuidados; en ocasiones también están relacionados algunos episodios de violencia hacia la o el menor u otros miembros. Otros casos que se gestionan en los generales son cuando un progenitor pasa un largo período de tiempo sin ver a su hija o hijo, precisando unas pautas que le ayuden en esa primera toma de contacto. Menores que se encuentran con familias de acogida y otros que derivan al SPI, porque sus progenitores no reúnen las condiciones necesarias para su óptimo desarrollo.

En los casos especiales se atienden a familias que precisan una tutorización durante las visitas, ya sea porque hay una condición de salud, personal o familiar que lo precise, o porque el progenitor esté diagnosticado con una enfermedad mental o dependencia. De este modo se puede garantizar que el menor esté manteniendo un vínculo con sus dos progenitores, ejerciendo su derecho, sin que corra ningún riesgo su integridad física y emocional. En los casos donde hay riesgo o situación de exclusión, como una toxicomanía grave, reiterado incumplimiento de las normas o comportamientos violentos, se actúa en consecuencia al protocolo, poniendo fin a la visita y comunicando a la institución que corresponda.

De esta manera, podemos garantizar que al menor se le están cubriendo todas las necesidades para su desarrollo psicoevolutivo, impidiendo que sean víctimas de episodios violentos o situaciones que afecten a su estabilidad psicológica. También se fomenta la red sociofamiliar, estimulando los vínculos relacionales existentes o potenciales; se propicia el aprendizaje de conductas parentales adecuadas, corrigiendo actitudes inapropiadas; y se evita que la falta de recursos de los progenitores impida una relación con el o la menor.

¿Cómo interviene el Punto de Encuentro?

Al momento de la recepción de un caso, se planean ciertas acciones para que la familia pueda conocer el centro y los objetivos que tiene, así, el o la menor tampoco se sentirán tan asustados al no reconocer el lugar. Lo primero que se hace es contactar a las partes implicadas en el conflicto para que acudan al centro, dando indicaciones para encontrarlo si es necesario. Cuando ya se han presentado, de forma individual se les enseña todas las estancias y mantienen una breve entrevista personal. El contenido de esta entrevista habla sobre la historia familiar desde que se conocen los progenitores hasta que rompen la relación, los vínculos que mantienen en la actualidad, régimen de visitas anterior (en caso de que lo hubiera), descripción de la intensidad de las discusiones, se pregunta si los niños lo han presenciado, etc. A los menores se les cita en otro momento para poder escuchar el conflicto desde su punto de vista, que se familiaricen con el centro y los profesionales de referencia que van a trabajar en su caso.

Después se realizan procesos de evaluación en los que se analizan las necesidades existentes en cada caso, se planean varias estrategias de orientación y apoyo buscando la más apropiada, dentro de lo establecido en los autos de sentencia por el juez. En este punto se mantienen las entrevistas a los progenitores o usuarios del servicio, hay una coordinación con otros organismos o profesionales involucrados y se analiza detenidamente el comportamiento de la persona que cuenta con el régimen de visitas. También se crea un programa familiar, que es una herramienta usada por el equipo técnico del PEF donde se recogen todas las decisiones profesionales, necesidades del caso, objetivos generales y específicos, tareas y temporalidad, gestiones mantenidas con otros servicios relacionados, entre otras cosas; a ella se van añadiendo las acciones de formación, pautas u orientación que se imparta, así como los acuerdos que realicen las partes a través del Punto de Encuentro.

El principal tipo de intervención que se lleva a cabo es el apoyo en la ejecución del régimen de visitas, que se dicta de manera judicial al progenitor no custodio. Dentro de esto se pueden incluir tres tareas importantes: la primera es durante la entrega y recogida, al terminar la visita que se produce por fuera de las instalaciones, la segunda es la de observación continuada del equipo técnico en visitas tuteladas dentro del centro, teniendo en cuenta que no pueden pasar más de tres personas a la vez y todas tienen que estar autorizadas, y la última es durante las visitas no tuteladas que se producen en el centro, en las que hay que estar pendiente por si surge alguna cuestión. Otro tipo de intervenciones son de orientación, para aclarar alguna cuestión con los progenitores e impulsar la cooperación y los acuerdos entre ellos, y las formativas, que ayudan a los progenitores a aclarar las dudas que tengan y abordar algunas cuestiones con sus hijos e hijas.

Cuando realizamos una intervención con menores, es importante priorizar la calidad de esta, antes que la cantidad de tiempo en la duración de la visita. Con este pretexto, la propia asociación ha lanzado algunas recomendaciones a la hora de practicar esta profesión:

- Los bebés o infantes que tengan menos de 3 años necesitan que las visitas sean de un tiempo más corto pero frecuente en el tiempo. En cambio, cuando hablamos de adolescentes se pueden realizar más acuerdos entre los progenitores, adaptándose a las actividades extraescolares o deportivas que puedan tener, así como por tiempo de ocio o viajes. De esta forma, se flexibiliza la situación y se encamina hacia la normalización.
- Siguiendo la misma línea, las visitas que sean tuteladas no pueden, bajo ningún concepto, superar el máximo de dos horas de duración, siendo lo más recomendable de una hora u hora y media.
- Cuando se organizan encuentros con familiares extensos, es necesario seguir una periodicidad y, desde la propia entidad, se recomienda que esta sea, por lo menos, una vez al mes. Por otro lado, se pueden incluir a otros familiares durante las visitas, pero debe ser de manera puntual y autorizado por el juzgado al que corresponda.
- La regularidad de las visitas tiene que asegurar la equidad con el tiempo de ocio que pasan los menores entre los dos padres. Por ello, esta recomendación manifiesta que se organicen los fines de semana alternos, las visitas agendadas tienen que ser en días separados de la semana.

En los casos donde existe una denuncia de violencia de género con orden de protección, se pone en marcha un protocolo diferente. La persona que tiene la denuncia debe estar 15 minutos antes del horario establecido en la resolución judicial, cuando ya está dentro del centro, se llama por teléfono a la madre del o la menor, teniendo esos 15 minutos para llegar ella o la persona de confianza a la que autorice.

Cuando se trata de un intercambio y el progenitor puede salir del centro con el menor, también se deben esperar otros 15 minutos para dar tiempo a la madre de alejarse del lugar. En cambio, cuando se trata de una visita y se quedan en el centro, se realiza el mismo protocolo al momento de la recogida del niño o niña. El objetivo que tiene este procedimiento es que ambos progenitores no se encuentren en las instalaciones o inmediaciones del centro y el niño no vea una escena desagradable o de violencia entre sus padres y se ponga nervioso. Al incumplir de manera reiterada el protocolo de horario o al surgir una incidencia, se traslada, en menos de 72 horas, la información a la instancia judicial pertinente, incluyendo también a la propia organización, mediante un informe de incidencias. Siendo imposible la acción mediadora en los casos donde hay orden de protección vigente o haya sentencia condenatoria firme.

Temporalidad de las intervenciones

Este tipo de servicio está pensado para ser de naturaleza transitoria ya que su objetivo es el de la normalización de los vínculos entre los miembros de la familia, facilitando que se puedan llegar a hacer acuerdo entre los progenitores mediante el diálogo. A su misma vez, también aumenta la autonomía para que estos acuerdos se puedan producir con independencia del Punto de Encuentro. Normalmente, la propia sentencia marca el tiempo por el que se puede usar esta herramienta estatal, en caso contrario, el tiempo recomendable de utilización y consecución de objetivos, son dos años. Aunque se puede extender el plazo de las actuaciones mediadoras, en el caso de que la causa original, la que produjo la disputa familiar, siga influyendo en la situación actual.

En cualquier caso, esto no es aconsejable debido a que, al mantenerse tanto tiempo en el servicio, no se favorece a que evolucionen dentro del conflicto, siendo que es más complicado conseguir los propósitos establecidos; provocando también un estancamiento y saturación de casos en el centro, que resulta en la imposibilidad de preservar la calidad de las intervenciones. Cuando hay una orden de alejamiento no se pueden modificar las fechas que vienen establecidas porque no se permite realizar ninguna acción mediadora.

Derivación judicial

El momento en el que se tramita el caso en instancia judicial cuenta con dos partes. Primero tenemos la parte de tramitación, donde todas las resoluciones existentes son de naturaleza cautelar y provisional. En este momento es cuando se empieza a plantear la derivación del caso al Punto de Encuentro Familiar, favoreciendo así en interés del niño o niña por mantener una relación con sus dos progenitores. Cuando se propone esto en el juzgado, se considera la edad, vínculos relacionales y otras particularidades para fijar un régimen de visitas con algún progenitor u otro miembro familiar. Posteriormente está la parte de ejecución, que finaliza con una sentencia definitiva, aquella que se puede recurrir, y la sentencia firme, que es la que no se puede recurrir; estas significan que el procedimiento ha terminado.

En el documento expedido por el juez debe indicar, manera clara y concreta, todas las condiciones específicas del régimen de visitas, así como de la guardia y custodia del menor, añadiendo las fechas y horas en las que se deben personar en el centro acompañados del menor. Dentro de este régimen, también se debe aclarar el período de vacaciones, festivos, fines de semana, etc. Después de la sentencia, se dicta el auto de ejecución, dando por iniciadas todas las medidas impuestas y la relación del juzgado con el Punto de encuentro. Esto genera un marco de actuación dentro del centro, que coloca a las familias en un marco de intervención, donde tienen (junto a los profesionales) garantizado un sistema de deberes y derechos. Otros datos que vienen incluidos en la sentencia son:

- Datos identificativos: del juzgado, procedimiento, de los progenitores, de los representantes legales.
- Hechos que describen la situación.
- Tipo de intervención: ya sea un intercambio, una visita tutelada o no tutelada, así como acciones formativas, informativas o de orientación.
- Personas a las que se autoriza recoger a los menores cuando los progenitores no pueden.

- Opciones alternativas para cuando el Punto de Encuentro está cerrado.
- Petición de recibir informes cada cierto tiempo para analizar la progresión del caso.

Los tipos de informes que se envían al juzgado responden a una necesidad concreta, hay siete en total. Cuando surge algún evento que impide el comienzo de la actividad se llama informe inicial, después está el de seguimiento, realizado para ir informando sobre los avances y observaciones de las visitas. Cuando surge algún acontecimiento grave, que interrumpe el normal desarrollo de la actividad, se hace el informe de incidencias, intentando que esté listo con la mayor brevedad posible. También se puede emitir el de aclaración cuando el juzgado solicita más información o una puntualización sobre un informe previo; el de propuesta de avance, cuando desde el centro se observan mejorías en el progreso de los vínculos, entre el progenitor que ostenta el régimen de visitas y su hijo.

Por último, tenemos los de finalización o suspensión, emitidos cuando se considera que hay algún tipo de violencia o actitud inadecuada en el centro. Del mismo modo, los informes tienen varias características comunes entre todos ellos, tienen que ser informativos y descriptivos, poniendo en conocimiento el evento particular expuesto. También es necesaria la claridad, añadiendo un párrafo donde se diga si se cumple el régimen de visitas, si hay un comportamiento que favorezca u obstruya la interacción que hay entre el menor y su progenitor.

Suspensión y finalización de la intervención

Hay tres motivos por los que se puede suspender la acción mediadora e intervenciones en un caso. Cuando el equipo técnico del Punto de Encuentro detecta un comportamiento negativo, o que ponga en peligro la seguridad del niño o niña durante la vista, se lleva a cabo una suspensión puntual (también llamada provisional o cautelar). En ese momento, la tarea del mediador es calmar la situación y evaluar si las verbalizaciones o actitudes son adecuadas para continuar con la visita o no. También se debe llamar a los cuerpos de seguridad si es necesario, y poner en conocimiento (a través de informe) a la instancia judicial que pertenezca.

Por otro lado, la suspensión temporal o indefinida se otorga en los casos donde la causa original, que derivó el conflicto al ámbito judicial, sigue estando vigente pero no se puede resolver en esos momentos por causas de fuerza mayor. Incluyendo los casos donde ambos progenitores se ponen de acuerdo para rechazar el servicio o en los que se considera que la intervención es inadecuada. Tras haber analizado en informe emitido por el centro, la institución judicial correspondiente debe dictar una sentencia con las medidas que considere oportunas tomar.

Por último, ubicamos la finalización o cese definitivo cuando ya se han conseguido todos los objetivos establecidos al inicio de la intervención, o se valora que la situación no tiene un efecto positivo en el niño o niña. Otros motivos por los que se puede dar este tipo de suspensión son por la constante negativa de uno de los progenitores o al terminar el plazo de tiempo impuesto en el fallo de la sentencia, o en su defecto, las distintas prórrogas que se hayan autorizado. Para llevarlo a cabo, se puede proponer a través de un informe desde el propio Punto de Encuentro o mediante una orden judicial siendo que posteriormente, al igual que en el anterior, la institución judicial dicta sentencia con las medidas que considere adecuadas.

Normas de funcionamiento

Antes de comenzar con cualquier intervención en sí, es necesario tener planificadas algunas acciones de recogida de información, como las entrevistas iniciales, el análisis del expediente o la esquematización de recursos disponibles. Cuando llega el momento de la primera toma de contacto, se hace un recorrido por las instalaciones y se explican las normas de funcionamiento, que deben ser expresadas de forma verbal y escrita, para que todos los usuarios que utilicen el servicio lo firmen manifestando su consentimiento y compromiso. Al existir un incumplimiento grave o reiterado de las normas, se puede emitir un informe que ponga en conocimiento al juez, finalizando este la intervención. En el documento que se entrega a cada persona se indican las siguientes reglas:

1. La utilización de este servicio estatal es de naturaleza totalmente gratuita para los usuarios
2. Hay disponible una hoja de quejas y sugerencias, siendo que cuando llega una, se remite a la Dirección General por su competencia en los asuntos de familia. Junto con su relativo informe del Punto de Encuentro explicando la causa de la queja
3. Es necesario que los usuarios cumplan de forma puntual con los protocolos de horario y fechas que se programan para las visita o intercambios con los menores. Ya sea el que se ha dictado en sentencia o el que se acuerde posteriormente con el centro por su disponibilidad. Cuando hay una orden de alejamiento, al no poder realizar actos de mediación se tiene que mantener el horario establecido desde el juzgado.
4. Cuando la familia sufra alguna incidencia que obligue a modificar la hora de la visita o suspenderla, lo deben comunicar con la mayor brevedad posible a las profesionales del Punto de Encuentro. En caso de que no se haga, hay un tiempo de 15 minutos desde que inicia el tiempo de visita, si no aparece la persona se puede dar por finalizada la intervención.

5. Para poder acceder dentro del centro se debe estar autorizado en la resolución judicial o administrativa, siendo que cuando los progenitores no pueden recoger a sus hijos o hijas pueden autorizar a un familiar o amigo de confianza, esta persona debe acompañar al menor en todo momento y será responsable de su cuidado
6. En los casos donde existe una orden de protección las personas encargadas de entregar y recoger a los menores son los propios progenitores o familiares autorizados, siendo que no se puede autorizar otra persona conocida o pareja actual.
7. Queda totalmente prohibidas las conductas violentas, violencia física o verbal. Teniendo que mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso.
8. Las personas que utilizan esta herramienta no pueden consumir antes o durante el desarrollo de la visita ninguna sustancia o droga que pueda perjudicar sus facultades mentales y motrices. Si existe evidencia de que el usuario no está en condiciones, se puede negar la entrega o tiempo de visita establecido.
9. Todas las familias deben tener buen comportamiento cuando hacen uso de las instalaciones del centro, teniendo en cuenta su cuidado y siendo responsables de que los niños y niñas sean respetuosos con los juguetes.
10. No se puede realizar ningún tipo de grabación sonora o audiovisual dentro del Punto de Encuentro.

Código deontológico

Estos códigos se utilizan de herramienta para guiar el comportamiento e intervenciones, a través de unos criterios que dan respuesta al objetivo de una actuación⁴⁹. Permite coger inspiración e información sobre formas de proceder, reglas prácticas o derechos; ofreciendo apoyo a los profesionales que desean proceder con valores y siguiendo la norma. Son:

“Conjunto de principios de conducta, derechos, deberes y normas profesionales emanadas de los propios profesionales, cuyo cumplimiento se asume voluntariamente. Por otro lado, es el conjunto de creencias y valores que una organización profesional considera válidos, y representan una forma de entender la profesión y una orientación sobre el modo de practicarlo” Barroso, (2015)⁵⁰

Entre sus funciones está el reconocimiento público desde la dimensión ética del o la profesional, establecer contenidos concretos y ayudar a los profesionales que quieren ejercer la profesión. Además, son elaborados gracias a la experiencia y buena forma de proceder de los profesionales que se encuentran en el sector. Por otro lado, también se recogen las distintas obligaciones que tienen los profesionales:

- Con respecto al proceso à teniendo en cuenta los principios generales de la mediación, como lo son la voluntariedad o imparcialidad.
- Con respecto a las personas implicadas à mantener en confidencialidad la intervención, desde que llega el caso hasta el resultado.
- Con respecto a los compañeros y la propia mediación à procurar hacer siempre una buena práctica, manteniendo la neutralidad en todo momento.

49 *La ética profesional y el código deontológico. Servicios Sociales y política*, del autor José Daniel Rueda Estrada

50 *Revista de Medios y Educación. Nuevos restos en tecnología educativa*, de los autores Julio Barroso y Julio Gutiérrez Castillo

Teniendo en cuenta la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, se ha elaborado un código deontológico conformado por 18 artículos en total. En sus principios fundamentales tenemos el ámbito en que se aplica, el interés superior del menor o personas dependientes, las competencias necesarias para poder ejercer, la confidencialidad del profesional o información vinculada al proceso, entre otros. También se menciona la promoción de la mediación, algunos aspectos económicos o la calidad del servicio que se ofrece.

5. Conclusiones

A medida que he ido realizando este trabajo, he podido afianzar la idea que tenía previamente sobre la mediación. Esta es la mejor opción para utilizar un método alternativo de resolución de conflictos. Es fundamental que se favorezca el diálogo pacífico entre las personas y los miembros de una comunidad, de esa forma, la estructura familiar se va a ver fortalecida. El conflicto es inherente a la condición del ser humano y, por ello, todos debemos tomar la responsabilidad de aprender a gestionarlo, junto con la adquisición de la empatía y unos valores acordes a la resolución alternativa de disputas.

Los Puntos de Encuentro Familiar son un recurso enfocado en la protección de la infancia, donde se proporcionan a distintos profesionales, que actúan como tercera persona neutral con conocimientos para resolver la problemática. Se recurre a los educadores y educadoras sociales ya que atienden una necesidad concreta de un colectivo específico, en este caso, ponen especial atención a las familias que se encuentran en conflicto y a los menores que conviven en ella. Estos realizan una importante labor pedagógica, alternativa al ámbito escolar, gracias a la formación adquirida y las técnicas específicas, vinculadas a la mediación familiar. Entre sus objetivos se encuentra la reducción de factores de inadaptación o el análisis de necesidades, junto con su consiguiente plan de acción para satisfacerlas. Por otra parte, creo que es necesario aumentar las políticas públicas en favor de los recursos de mediación, haciendo que sean más accesibles para todas las familias y población general.

6. Bibliografía

- Alberdi, I. (Dir.). *Informe sobre la situación de la familia en España*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales (1995) Pág. 37
- Alzate, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, UPV-EHU, Bilbao. Pág. 16.
- Alzate, R. (2004): *Curso-taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*, Pamplona, GEUZ – UPV / EHU. Pág. 3.
- Arellano, N. (2007): La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS* 31-32 (7)
- Asociación Interdisciplinaria Europea de Estudios de la Familia [AIEEF] (2015) p. 4. Recuperado el 03 de mayo de 2024, desde: https://www.eduso.net/wp-content/uploads/2021/11/29_AIEEF.pdf
- Bolaños, I. y García, L. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007) Situación de la mediación en España. Detección de necesidades y desafíos pendientes. Recuperado el 14 de mayo de 2024, desde: https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/2230_d_SITUACION_DE_LA_MEDIACION_FAMILIAR_EN_ESPAÑA.pdf
- Cantón, J., Cortés, M.R. y Justicia, M.D. (2002). Las consecuencias del divorcio en los hijos. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2(3), 47-66
- Cascón, F. (2001): *Educación en y para el conflicto. Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos*, Universidad Autónoma de Barcelona. Págs. 10-11.
- Centro para la Resolución Efectiva de Conflictos. Recuperado el 20 de mayo de 2024, desde: <https://www.cedr.com/commercial/>
- Comité de ministros del Consejo de Europa (1998): Recomendación los estados miembros sobre mediación familiar. Recuperado el 13 de mayo de 2024, desde: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804ee220
- Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978. BOE núm. 311 § I Cortes generales (1978)
- Convenio sobre los Derechos del Niño (Naciones Unidas), Artículo 9. página 12.

- Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar BOCYL núm. 47 § I Disposiciones generales (2010)
- Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA núm. 46 § I Disposiciones generales (2012)
- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 6240 § I Disposiciones generales (2012)
- De la Torre Laso, J. (2018). *Los divorcios conflictivos*. Ediciones Morata, SL.
- Dingwall, R. Algunas observaciones sobre la mediación familiar en Gran Bretaña y Estados Unidos. 1986; p. 6.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE núm. 136 § I Disposiciones generales (2008)
- Domínguez, R. y García, S. (2003): *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Pág. 1.
- FOLBERG, J. y TAYLOR, A (1994): *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. D.F. Limusa, México
- Gutiérrez Castillo, J. J. (2016) Barroso, J. (coord.) (2015). Nuevos restos en tecnología educativa. Madrid: Editorial Síntesis. [Reseña]. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 48, 243-244.
- Haynes, J. M. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar*. Gaia.
- Jares, X.R. (2004): *Educar para la paz en tiempos difíciles*, Bilbao, Bakeaz. Pág. 30.
- Lederach, J.P. (2000): El abecé de la paz y los conflictos. *Educación para la paz*, Edupaz 10, Madrid, Catarata. Págs. 57-58
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León BOE núm. 105 § I Disposiciones generales (2006)
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid BOCM núm. 54 § I Disposiciones generales (2007)
- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar BOPV núm. 34 § I Disposiciones generales (2008)

- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria. BOE núm. 99 § I Disposiciones generales (2011)
- Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar. BOE núm. 177 § I Disposiciones generales (2005)
- Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación familiar Publicado en el Boletín Oficial de Principado de Asturias núm. 81 § I Disposiciones generales (2007)
- Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar BOE núm. 157 § I Disposiciones generales (2001)
- Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar. BOE núm. 203 § I Disposiciones generales (2005)
- Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Relaciones Familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven Diario Oficial de la Comunitat Valenciana núm. 6495 § I Disposiciones generales (2011)
- Ley 7/2001, de 19 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana BOE Núm. 303 § I Disposiciones generales (2001)
- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón. BOE núm. 115 § I Disposiciones generales (2011)
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears BOE núm. 16 § I Disposiciones generales (2010)
- 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 núm. 163 § I Disposiciones generales (2005)
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia BOE núm. 180 § I Disposiciones generales (2015)
- Ley 30/1981, de 7 de julio, por la que se modifica la regulación del matrimonio en el Código Civil y se determina el procedimiento a seguir en las causas de nulidad, separación y divorcio, BOE núm. 172 § I Disposiciones generales (1981)
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil, BOE núm. 15 § I Disposiciones generales (1996)
- Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, BOE núm. 140 § I Disposiciones generales (1992)

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia BOE núm. 175 § I Disposiciones generales (2015)
- Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (2019). Mediación. Recuperado el 21 de mayo de 2024, desde: <https://www.administraciondejusticia.gob.es/-/servicio-mediacion>
- Moore, C. W. (1987). El caucus: Reuniones privadas que promueven el acuerdo. *Mediación Q.*, 87.
- Morte Barrachina, E., & Lila Murillo, M. (2007). *La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar*. *Intervención Psicosocial*, 16 (3), 289-302.
- Proyecto financiado por la Fundación Ford, el Consejo Nacional Italiano y el Instituto Universitario Europeo. Publicando los resultados entre 1978 y 1979 en Países bajos y Milán.
- Pérez del Campo, A. M. *Historia de la Mediación Familiar en España*. Madrid: Unión Nacional de Asociaciones Familiares de España-UNAF (2005)
- Real Decreto 1322/1981, de 3 de julio, porque se crean los Juzgados de Familia, BOE núm. 162 § I Disposiciones generales (1981)
- Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE núm. 56, § I Disposiciones generales (2012)
- Rueda, J. (1998). *La ética profesional y el código deontológico. Servicios Sociales y política*. Pág. 17
- Sánchez G^a-Arista, M.L. (COORD.), (2003): *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*, Madrid, Reus. Pág. 51.
- Sánchez G^a-Arista, M.L. (Coord.), (2013): *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*, Madrid, Reus. Pág. 48.
- Saposnek, D. T. (1983). *Estrategias de mediación para la custodia de los hijos: Un enfoque en el sistema familiar*. *Mediación Q.*, 29.
- Scherpe, J. M. (2012). Los acuerdos matrimoniales en Inglaterra y Gales tras Radmacher v. Granatino. *Revista para el análisis del derecho*, 12. Recuperado el 20 de mayo de 2024, desde: https://indret.com/wp-content/themes/indret/pdf/890_es.pdf
- Six, J. F. (1997) *Dinámica de la mediación* p. 13 y 31