

CASOS PRÁCTICOS INTERVENCIÓN CON ACTUACIONES MEDIADORAS EN CINCO CASOS CONFLICTIVOS EN UN PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

INTERVENTION USING MEDIATION ACTIONS FOR FIVE CONFLICTIVE CASES AT A FAMILY MEETING POINT

Álvaro Rubio Álvarez* y **Rocío Martín Galacho****

* Psicólogo. Mediador. Coordinador en Punto de Encuentro Familiar.

** Psicóloga. Mediadora. Técnico en Punto de Encuentro Familiar.

Resumen: En este artículo queremos reflejar las posibilidades que ofrece un Punto de Encuentro Familiar en la puesta en práctica de acciones mediadoras. Para ello hemos seleccionado una serie de casos reales en los que se utilizan la Mediación entre otros, como método de intervención y en los cuales se han obtenido objetivos positivos a tener en cuenta en lo referente a la resolución de conflictos familiares comunes en los PEF.

En primer lugar vamos a exponer cada caso haciendo una breve introducción de la situación familiar y las causas que originan la entrada en un PEF. Seguiremos con un análisis de la intervención realizada en cada caso, centrando dicha intervención en los objetivos, principios y técnicas de la mediación. Concluiremos exponiendo los resultados obtenidos en cada uno de los casos expuestos.

Abstract: In this article, the authors want to show the possibilities Family Meeting Points offer in order to implement mediation actions. To do this, a set of case Studies have been selected, in which Mediation is used, among others, as an intervention method, and also in which positive goals have been set for them to be used in addressing common family conflicts in Family Meeting Points.

Firstly, a presentation of each case is made by briefly introducing the family situation and the causes that made them to attend the Family Meeting Point. Then, an analysis of the intervention is made for each case, focusing on the goals, principles and mediation techniques used. To conclude, the authors present the results obtained in each case study.

Palabras-Clave: Punto de Encuentro Familiar, mediación, actuaciones mediadoras, conflicto familiar, régimen de visitas.

Key words: Family Meeting Point, mediation, mediation actions, family conflict, visits scheme.

INTRODUCCIÓN

«Bienestar del menor», «Es por el bien de mi hijo»... son frases muy recurrentes en un Punto de Encuentro Familiar (PEF). Realmente son estos menores los mayores perjudicados en la problemática familiar en la que están anclados los progenitores, viéndose sumergidos en un ambiente de hostilidad y bandos que perjudica tanto sus relaciones paterno filiales como su desarrollo vital.

En ocasiones, los adultos comienzan una batalla tras una ruptura sentimental. Usan todas las armas posibles sin reparar que a veces sus hijos actúan de escudo en muchas ocasiones. Con este artículo queremos resaltar la importancia de trabajar con estas familias inmersas en conflictos familiares con consecuencias tan negativas para los menores sumidos en estas situaciones. Apostamos por una intervención centrada en acciones mediadoras que nos ayude a evolucionar de forma conciliadora y positiva dentro del conflicto existente.

En este artículo se exponen cinco casos reales donde familias logran evolucionar dentro de su conflicto familiar. Durante ese camino, los técnicos del recurso apoyados por diferentes técnicas de la mediación, se convierten en un factor fundamental para llegar a conseguir una nueva realidad donde se persigue que los progenitores aprendan a relacionarse desde un nuevo rol, anteponiendo su papel como padres ante cualquier conflicto existente.

Desde esta realidad, la mediación familiar, como herramienta que genera conocimiento y técnicas, se antoja como un factor muy poderoso y positivo, ya que ayuda en gran medida a intervenir en el conflicto y posibilita una forma de trabajar que no facilitan otras ramas del conocimiento.

El equipo técnico del recurso, formado por psicólogos, educadores y trabajadores sociales tiene entre sus funciones: facilitar el régimen de visitas, ser una figura neutral que les ayude a llegar a acuerdos, orientar respecto a la relación con sus hijos e informar al juzga-

do de la evolución familiar. Todo esto, desde una perspectiva en la que el menor es la figura principal a salvaguardar.

Como cabe suponer, los profesionales que trabajan en un PEF se mueven en una zona muy compleja. Se encuentran en un ambiente de conflicto que combina una gran presencia del aparato legal con una situación en la que ambas partes se encuentran muy posicionadas y enfrentadas. Todo ello marcado por la necesidad de intentar reducir los efectos negativos que los menores reciben de esta situación.

Creemos necesario resaltar que en los PEF no se realiza mediación propiamente dicha. Carecen de los recursos y protocolos necesarios ya que no están diseñados con esa idea por lo que se dificulta en gran medida la posibilidad de la implantación de «acciones mediadoras». Todo ello unido a la escasa motivación que presenta el perfil de familias que acuden al recurso. Se puede decir que en los PEF se usan herramientas y conocimientos extraídos de la mediación, adaptándolos a la realidad existente.

A grandes rasgos se podría dividir a las familias que acuden a un PEF en tres grupos:

- En primer lugar estarían las familias en las que uno o varios de sus integrantes, tienen un régimen de visitas restringido al interior del recurso. Los motivos de este régimen de visitas suelen venir derivados por: cierta incapacidad del progenitor (problema de adicciones, salud mental, etc), existencia de un posible riesgo hacia el menor, (denuncias por maltrato o abusos sexuales) o falta de afianzamiento en la relación menor-adulto y se ve positivo que el menor consolide esta relación dentro del recurso. Este régimen de visitas y su evolución provoca limitaciones en la intervención por el carácter restrictivo de la misma.
- En segundo lugar estarían las familias que tienen un régimen de visitas consistente en entregas y recogidas de los menores en el PEF. Dentro de estas familias hay perfi-

les muy diferentes, por lo que a la hora de intervenir hay que tener varios factores en cuenta como nivel de judicialización del conflicto, lugar donde sitúan la responsabilidad del problema, reconocimiento del papel del otro progenitor, relación de los menores con sus progenitores, etc. Siendo el objetivo final que consigan una autonomía del recurso y una capacidad para afrontar los problemas que vayan surgiendo alcanzando acuerdos de manera conjunta.

- En último lugar las familias con un régimen de visitas de entregas y recogidas donde existe una orden de protección a favor de alguno o ambos progenitores. En estos casos, la manera de intervenir se dificulta por la misma naturaleza de la orden de alejamiento, que imposibilita intervenir desde una perspectiva mediadora.

En muchos casos, la implicación y motivación por generar un cambio en las relaciones familiares no existe o es negativa, imposibilitando en gran medida la correcta intervención de los técnicos y fomentando la cronificación de los casos. Se normaliza una situación y una dependencia del recurso, que no posibilita una autonomía sana.

CASOS PRÁCTICOS

Los cinco casos expuestos intentan mostrar una variedad representativa de la realidad del PEF, donde se observa las diferentes formas de intervenir con los usuarios y las realidades existentes.

CASO 1 HISTORIA DEL CASO

Pareja joven con hijo de 4 años. Rompen la relación cuando el menor cuenta con dos años de edad, correspondiendo desde ese momento la custodia a la madre por decisión judicial. El padre presenta problemas de adicciones a diferentes sustancias. Ha estado en tratamiento en varias ocasiones (primer año y medio de vida del niño) pero las recaídas han impedido que la relación sentimental continuase.

Desde el juzgado se establece un régimen de visitas gradual (dependiendo de la evolución del padre en lo relacionado a su problema de consumo) dentro del punto de encuentro.

Las visitas comenzaran siendo tuteladas durante seis meses. Luego pasarían a realizarse entregas y recogidas en el PEF sin posibilidad de pernocta. Tras un año en el punto de encuentro y una evolución positiva por parte del padre, comenzarían las visitas con pernocta siguiendo el convenio impuesto por el juez.

Durante la visita de apertura el padre muestra miedo ante la reacción de su hijo, ya que debido a toda la problemática lleva más de medio año sin verle, y teme que no le conozca o le rechace. Estos temores son derribados desde la primera visita, mostrándose el menor ilusionado en ver a su padre, cariñoso y cercano.

INTERVENCIÓN

Desde el punto de encuentro se plantean diversos objetivos con la intención de normalizar la relación paterno-filial y conseguir una evolución positiva.

Partimos de un comienzo positivo observando la reacción del menor al ver al padre a pesar del tiempo transcurrido. Esto nos ayuda a intervenir, reconociendo la labor de la madre cuidando la figura paterna.

Se legitima los temores de la madre a la adicción del padre, se fomenta las entregas conjuntas (estando la madre presente en el inicio de la visita) y se favorece entrevistas conjuntas donde ambos progenitores puedan expresarse directamente su visión de la evolución paterno-filial, sus apreciaciones sobre su hijo, los problemas que resultan de su relación como padres.

Gracias a estas entrevistas y en que ambos pueden comprobar directamente la buena relación de su hijo con ambos, colaboramos en flexibilizar las posturas de los progenitores con el fin de que se produzcan acuerdos entre ambos, provocando la reflexión desde otros puntos de vista no considerados hasta ahora.

Proponemos alternativas nuevas que favorezcan una evolución positiva en cuanto a la relación entre los progenitores con el fin de favorecer siempre el interés del menor (comunicación telefónica, acuerdos, intercambios conjuntos, entrevistas conjuntas para tratar temas relacionados con el menor...).

Se promueve a la movilización de las partes hacia una solución de sus desacuerdos

Se establece coordinación con los recursos encargados de la supervisión en lo relacionado al consumo del padre.

Se fomenta la empatía entre los progenitores y el reconocimiento y señalamiento de aspectos positivos de cada uno. De esta forma ambos valoran la labor y posición del contrario y la importancia que ejerce sobre el menor de manera positiva. Se resalta con ambos progenitores este hecho, reforzando a la madre esta actitud de cuidar la imagen del padre a pesar de la problemática existente y se fomenta en el padre el reconocimiento de esta actitud en la madre, cosa que el padre agradece desde el primer momento. Un indicativo muy positivo en este caso es como en seguida ambos progenitores cuidan la figura del otro progenitor, teniendo una confianza en la otra parte como progenitor y responsabilizándose de la problemática existente, siendo una parte activa en la resolución de la misma.

RESULTADOS

Las técnicas «mediadoras» utilizadas desde el punto de encuentro, consiguen que ambos actúen una vez legitimados y con el reconocimiento por parte del otro, lo cual facilita y flexibiliza el proceso.

Ambos progenitores acercan sus posturas consiguiendo que la relación paterno-filial evolucione de forma satisfactoria a lo largo de la intervención. Llegan a tener una gran autonomía dentro del PEF, llegando a acuerdos sin la necesidad de la intervención de los técnicos. Consiguen trasladar esta autonomía fuera del recurso, manteniendo comunicaciones telefónicas entre ellos que permiten un régimen de visitas más allá de

la sentencia judicial. Recuperan la relación entre ambos progenitores, deteriorada por los hechos acaecidos.

CASO 2

HISTORIA DEL CASO

Pareja que al poco tiempo de iniciar la relación, se queda ella embarazada. Tras el nacimiento de su hija el padre decide separarse, correspondiendo desde ese momento la custodia la madre. El régimen de visitas se cumple con muchas dificultades, existiendo acoso y amenazas por parte de la madre hacia el padre. Durante un intercambio de la menor, la progenitora custodia agradece al padre, hecho que es denunciado por este, solicitando al mismo tiempo el uso del Punto de Encuentro Familiar. Tras esto hay un plazo de un año donde el régimen de visitas no se realiza.

El inicio en el recurso es muy conflictivo. El padre argumenta problemas con su horario laboral variable para cumplir el régimen de visitas tal como esta dictando en sentencia, mostrándose la madre inflexible en los posibles cambios de horarios, por lo que el régimen de visitas se interrumpe con demasiada frecuencia.

INTERVENCIÓN

Desde el equipo técnico se empieza a trabajar con la necesidad de flexibilizar las posturas, fomentando una mayor empatía hacia el otro progenitor y la necesidad de una estabilidad por parte de la menor. Poco a poco, ambos progenitores van mostrando un acercamiento, reconociendo el importante papel del otro progenitor en la vida de su hija, facilitándose mutuamente información de la misma y consiguiendo dar una continuidad al régimen de visitas por medio de acuerdos.

Tras seis meses evolucionando positivamente se propone la posibilidad de realizar las entregas y recogidas de forma conjunta. Este paso es fundamental para aumentar la confianza de la menor en el recurso además de promover una clara mejora en la relación entre ambos progenitores.

Se realizan entrevistas de manera individual y conjunta para favorecer la coparentalidad e integrar un mismo estilo educativo, algo fundamental en el desarrollo de la menor. En estas entrevistas se posibilita tanto el traspaso de información directa entre los progenitores como el solventar los conflictos que van surgiendo por diferencia de pareceres.

Una vez afianzado el régimen de visitas y un estilo propio de resolución de los conflictos, se trabaja la necesidad de la autonomía por parte de los progenitores en relación al recurso. Ante esta posibilidad surgen miedos que parecían superados, principalmente desde la figura del padre, ya que argumenta que le costó mucho tiempo y esfuerzo volver a tener relación con su hija y teme perderla si no existe una supervisión desde el recurso. Desde el equipo técnico se trabajan los miedos, fomentando la confianza mutua y el reconocimiento recíproco consiguiendo eliminar las barreras existentes. De este modo la madre reconoce la importancia de la figura paterna, considerando que es positiva en la vida de su hija y que no haría nada para que desapareciera. Ambas partes reconocen los avances realizados y los errores cometidos. Desde el recurso se les propone que esta autonomía sea gradual, realizando un seguimiento telefónico hasta afianzarla del todo.

RESULTADOS

Se observa claramente como ha evolucionado de forma positiva la historia familiar expuesta en un principio tras la intervención realizada. Las entregas comienzan a hacerse en el domicilio materno, siendo capaces de solventar mediante acuerdos los imprevistos o dificultades que se les plantea. Se consigue una autonomía plena por parte de ambos progenitores.

Desde el PEF se realiza un seguimiento telefónico sobre la evolución del caso durante varios meses, informándonos ambas partes del buen desarrollo del régimen de visitas que se está llevando a cabo. También comentan cómo el me-

nor se ha adaptado muy positivamente a la nueva situación.

CASO 3 HISTORIA DEL CASO

Matrimonio joven con una hija de 4 años. Se separan de manera conflictiva siendo la custodia para la madre. Acuden a un punto de encuentro familiar por problemas entre los progenitores para llegar a acuerdos en el cumplimiento del régimen de visitas. La madre fallece cuando la niña tiene 5 años convirtiéndose desde ese momento al padre en el custodio de la menor. La familia de la madre intenta seguir viendo a la niña pero el padre se opone ya que siente un gran resentimiento hacia ellos. Los abuelos solicitan un régimen de visitas propio por lo que se les deriva a un punto de encuentro. El régimen de visitas se iniciaría con visitas dentro del recurso. Pasados seis meses, tras el establecimiento de un mayor vínculo entre la menor y sus abuelos se realizarían visitas fuera sin pernocta.

En la entrevista de acogida, el padre tiene un discurso de gran resentimiento hacia la familia materna. Mantiene que los abuelos apoyaban a la madre de la menor cuando ésta intentaba que el padre no viese a su hija. El padre siente que tiene derecho a vengarse del dolor que le han causado a él y a su hija en el pasado y considera que las personas que han ayudado a entorpecer la relación con su hija no son una buena influencia para ella.

Los abuelos se muestran muy dolidos por la pérdida de su hija, y no pueden soportar la idea de otra pérdida. Llevan 7 meses con dificultades para ver a la menor. La abuela comenta que está tomando medicación por el malestar que le produce la situación. Durante la entrevista manifiestan que son conscientes de los problemas que hubo tras la ruptura y de los impedimentos que tuvo el padre en lo referente al régimen de visitas. Ellos consideraban que existía algún motivo y que su hija necesitaba su apoyo. Manifiestan que hubo un gran conflicto familiar cuando se cuestionó den-

tro de su propia familia la actitud de la madre de la menor, por lo que consideraron que lo mejor era evitar problemas y mantenerse unidos.

INTERVENCIÓN

Dado que el conflicto existente proviene de un conflicto anterior con otros protagonistas, el equipo técnico considera fundamental realizar entrevistas conjuntas. Con ciertas resistencias, aceptan ambas partes y durante la entrevista muestran su dolor y sus miedos. La figura de la madre fallecida está presente en muchos momentos de la entrevista. Los abuelos tienen una gran dificultad para hablar de ella, por lo que se ve necesario respetar los tiempos de cada parte para poder hablar sobre el conflicto anterior.

Durante las visitas en el recurso la menor se muestra retraída, rechazando los contactos afectivos de los abuelos, necesitando de la ayuda de los técnicos para mantener actividades entre los abuelos y la menor. Se trabaja con los abuelos la necesidad de empalmar con la menor y su vivencia del conflicto.

Desde el recurso se interviene con el padre para favorecer la aceptación de la situación sobre el régimen de visitas, legitimando la figura de los abuelos y como han estado apoyando a la menor. Se analizan sentimientos de rencor y desprecio presentes en él, haciéndole recapacitar sobre las consecuencias que dichos sentimientos tienen sobre la menor y su bienestar. Tras dos meses el padre acepta realizar las entregas a los abuelos de manera conjunta dentro del punto de encuentro, hecho que modifica positivamente la reacción de la menor ante sus abuelos. Tras seis meses, se va observando un desarrollo muy positivo de la relación entre padre y abuelos, volviéndose ésta mucho más flexible. Se favorece la empatía entre las partes y se comprueba de forma directa la buena relación de todos hacia la menor.

Debido a los claros avances y al nuevo régimen de visitas que se desarrollará fuera del PEF se proponen reuniones conjuntas. Durante las reuniones los abuelos

valoran la imprescindible labor del padre, llegando a pedir disculpas por su papel en el conflicto pasado. Ofrecen su ayuda económica para los gastos extraordinarios de su nieta. El progenitor, considera que han existido grandes avances desde el inicio del régimen de visitas con los abuelos y considera que la flexibilidad alcanzada es muy positiva para la menor.

Viendo los avances alcanzados en lo referente a la adaptación al nuevo régimen de visitas por parte de todos, proponemos la autonomía del recurso, encontrando resistencia por parte de los abuelos ante esta propuesta. Por ello se propone una autonomía gradual trabajando la importancia de afianzar lo conseguido hasta el momento.

En este proceso gradual los abuelos recogen a su nieta en el punto de encuentro, haciendo la entrega en el domicilio de la menor. Tras mes y medio acuerdan realizar todos los intercambios fuera del PEF, realizando los técnicos un seguimiento telefónico. Se consigue finalmente una autonomía plena.

RESULTADOS

Tras todo este proceso, la relación entre los abuelos maternos y el padre se vuelve conciliadora y flexible. Son capaces de adaptarse a un nuevo régimen de visitas establecido por ellos mismos a través de acuerdos que consiguen una positiva adaptación de la menor a la situación actual, alejándola de los posibles conflictos que puedan aparecer entre ambas familias.

CASO 4

HISTORIA DEL CASO

Pareja con dos hijos de 6 y 8 años. Separación con denuncia de agresión verbal y orden de protección a favor de la madre. Se le concede la custodia a la madre, y un régimen de visitas de dos tardes semanales y fin de semanas alternos a favor del padre. Realizando todos los intercambios de los menores en el punto de encuentro familiar.

Cuando acuden al recurso el conflicto esta en un nivel de intensidad muy alto,

con acusaciones y deslegitimaciones mutuas. Paralelamente existe un conflicto judicial y económico que marca la relación existente.

El régimen de visitas se realiza según lo dictado en sentencia, pero los conflictos son constantes.

El padre tiene una postura muy centrada en el conflicto, deslegitimando constantemente la figura de la madre e introduciendo a los menores en la problemática familiar (mensajes negativos hacia la madre, preguntas indagatorias sobre la vida de la madre, información sobre datos judiciales y económicos...). Intenta usar el recurso como otra vía de mantener el conflicto y obtener información para poder utilizar en los diferentes procesos judiciales a los que se enfrenta con asiduidad.

La actitud del padre es muy significativa. Muestra un nivel de implicación elevadísimo en lo referente al cuidado de sus hijos en general (ámbito escolar, salud, atención a los menores...), expresando que la madre no cubre esas necesidades básicas por falta de atención y de tiempo. Su discurso es repetitivo y constante, cargado de apreciaciones negativas hacia la figura de la madre. Este sentimiento de preocupación del padre, es tan elevado en ocasiones, que le generan ansiedad, malestar y épocas de decaimiento.

La madre mantiene una actitud mucho más distante que el padre. Usa mucho menos el recurso para comunicar sus quejas sobre la situación, y a su vez implica en menor grado a los menores en el conflicto familiar.

INTERVENCIÓN

Desde el punto de encuentro, centramos la intervención en acercar las posturas de los padres y buscar elementos comunes que nos ayuden a flexibilizar posturas. Ambos están muy posicionados pero tienen claro que lo prioritario es el bienestar de sus hijos, un elemento común con mucha fuerza y un facilitador para la intervención.

En un primer momento se interviene con ambos progenitores fomentando la

importancia de alejar a los menores del conflicto familiar, tarea complicada si observamos la actitud de los padres.

Ambos vuelcan la responsabilidad de la situación conflictiva en el contrario. Por ello, se trabaja la asunción de responsabilidad de cada uno, concienciándoles de que ambos forman parte del conflicto y que son ellos los que tienen que actuar para solucionarlo.

También se intenta normalizar el régimen de visitas por el bien de los menores.

Se trabaja con el padre la importancia de priorizar los sentimientos que experimenta y valorar las consecuencias finales. El padre antepone el conflicto con su ex pareja y no facilita el adaptarse al horario laboral de ella aunque el resultado sería pasar más tiempo con sus hijos.

Con ambos progenitores se trabaja la reflexión sobre la importancia de facilitarse información referente a sus hijos (evolución escolar, informes médicos, comportamientos de sus hijos, etc)

En este caso, debido a la orden de alejamiento existente, se genera una dependencia hacia el recurso, ya que necesitan la intervención de terceras personas para transmitirse dicha información.

Otro objetivo a trabajar desde el punto de encuentro se centra en instaurar en ambos la necesidad de favorecer la imagen del otro hacia sus hijos.

Por otro lado se interviene sobre la imprescindible legitimación de la otra parte a nivel parental y dentro del conflicto ya que las posiciones de ambos están muy bloqueadas y es muy costoso avanzar en el conflicto, quedándose anclados en la problemática.

Una vez finalizada la orden de alejamiento, podemos avanzar en lo que se refiere a la autonomía de los padres en el uso del recurso. Se trabaja con ambos la importancia de mantener vías de comunicación facilitando pautas y mecanismos desde el punto de encuentro. Ambos comienzan a sentirse cómodos, observando los resultados positivos que esta teniendo la nueva forma de relacionarse y actuar en lo referente a sus hijos.

Se continúa una intervención dirigida a asentar diferentes aspectos que están en desarrollo: responsabilidad propia ante la situación de conflicto, cuidado de la figura del otro progenitor y acercamiento de ambos estilos educativos. Ambos padres consiguen una clara evolución favorable en el proceso de cambio.

RESULTADOS

Ambos progenitores se encuentran preparados para dar un paso adelante en la intervención, acordando hacer las entregas y recogidas fuera del punto de encuentro. Deciden hacer las entregas en el colegio y las recogidas en el domicilio paterno, reconociendo el ahorro de tiempo y distancia en relación a tener que ir al punto de encuentro (el colegio y ambas viviendas están en el mismo pueblo, estando el recurso en otra localidad).

Durante un año se realiza un seguimiento telefónico con los padres desde el recurso, facilitando acuerdos de vacaciones, cambios de fin de semana, puentes.

Finalmente se consigue que ambos opten por una comunicación vía mail, siendo autónomos en todo lo referente a sus hijos, sin necesidad de intermediarios para llegar a acuerdos.

CASO 5

HISTORIA DEL CASO

Pareja con una hija en común de 9 años. Llevan separados más de cuatro años. Son derivados al PEF tras una denuncia por agresión de la actual pareja de la madre al padre durante un intercambio. La custodia de la hija en común pertenece a la madre, teniendo el no custodio un régimen de visitas de fines de semana alternos y dos días entre semana.

Ambos progenitores conviven con sus actuales parejas, teniendo el padre otra hija de un año.

INTERVENCIÓN

Al iniciar la intervención se comprueba que no existen problemas respecto al cumplimiento del régimen de visitas. Pero sí se observa un conflicto respecto a como compartir las funciones paren-

tales y un gran temor del padre porque se vuelva a repetir la situación vivida durante el intercambio donde fue agredido. La madre plantea un discurso de negativa a relacionarse para evitar futuros problemas.

Desde el recurso se trabaja la necesidad de compartir las responsabilidades que plantea su hija, fomentando una relación de respeto y toma de decisiones de una forma común entre ambos.

En un principio tienen una actitud muy marcada en sus posiciones, observando la problemática desde una visión muy parcial. Tras varias entrevistas con ambos progenitores por separado se consigue llegar a acuerdos (comunicación telefónica de la menor con sus progenitores, compartir la información en lo referente a su hija, etc.) Durante las entrevistas se trabaja la necesidad de ayudarse en los objetivos comunes que tienen respecto a su hija y cuidar la figura del otro progenitor.

Aun así, ambos progenitores muestran una gran resistencia a relacionarse directamente, dependiendo para su comunicación de los técnicos. Se inician ciertos cauces de comunicación por lo que se les propone la mediación que se presta en el recurso de la localidad como elemento para solucionar los aspectos relacionados con el trato y educación de su hija (toma de decisiones, forma de comunicarse...). Tras muchas dudas de ambos progenitores, los técnicos van explicando las ventajas que tiene la mediación y despejando sus dudas y miedos. Aceptan finalmente su derivación al recurso de mediación familiar.

De forma paralela se mantiene su continuidad en el recurso para facilitar el régimen de visitas. Al iniciarse la mediación de forma exitosa se les propone realizar las entregas de su hija de forma conjunta. Este periodo es muy positivo para la menor, la cual, tras el nerviosismo del primer intercambio, acoge muy bien esta nueva fase. Ambos progenitores coinciden en esta apreciación, comportando como se comporta de una forma mucho más natural su hija cuando han coincidido todos fuera del recurso.

Aun realizando las visitas conjuntas con gran normalidad, mostrando ante su hija un mismo mensaje en los temas más importantes en el desarrollo de la menor y alcanzando acuerdos sin gran dificultad, vuelven a surgir miedos que parecían superados cuando tratamos el tema de la autonomía del recurso.

El padre considera muy probable volver a tener problemas durante los intercambios y volver a ser agredido. Sigue manteniendo una postura muy cerrada ante las entregas en el domicilio materno, pero tras una entrevista conjunta donde ambos expresan su forma de ver la situación, se consolida que lo más sencillo es realizar las entregas en lugares neutros (colegio, academia de actividades extra escolares) y la entrega de la menor en el portal del domicilio materno.

Se trabaja la confianza mutua y el reconocimiento de la nueva situación, afianzando los cambios obtenidos y que ambas partes reconozcan el bien común para toda su familia.

RESULTADOS

Aunque el resultado en un primer momento puede parecer simple: entregas en la salida del colegio y la vuelta en el domicilio materno, hay que tener en cuenta el gran avance de esta familia. Se consigue un reconocimiento mutuo como padres, un gran avance a la hora de comunicarse y una percepción conjunta sobre la toma de decisiones en común sobre aspectos de su hija. La menor muestra una gran seguridad a la hora de relacionarse con ambos padres a la vez, reduciendo la conflictividad percibida del inicio. Ambos padres hacen equipo a la hora de poner límites claros a su hija, mostrando un estilo educativo común y claro.

CONCLUSIONES

Con estos cinco casos se pretende exponer una muestra de los diferentes perfiles de familias que nos encontramos al intervenir en un Punto de Encuentro Familiar. Como es lógico, la intervención en el PEF esta marcada por la realidad de las familias y su vivencia del conflicto,

teniendo unas dificultades en gran medida compartidas por ambos progenitores: concepción muy negativa de la otra parte, ausencia de percepción de responsabilidad en el conflicto, deslegitimación del otro progenitor, judicialización de la situación, historia de conflicto muy anclada, normalización del uso del recurso, gran resistencia a realizar avances y lo fundamental, menores involucrados en el conflicto familiar. Todo esto conlleva, en ocasiones, sensación de capacidad limitada para avanzar por parte de los profesionales que intervienen.

Cuando se interviene con este tipo de familias, uno de los objetivos principales es fomentar un cambio en la percepción de la situación. En gran parte de los casos se llega al recurso con una visión del otro progenitor como el «enemigo», con una postura muy cerrada y en muchos casos con una larga experiencia de pleiteo judicial. Ante esto es fundamental aportarles una visión más externa, donde se priorice el bienestar de sus hijos y sean conscientes de las consecuencias que esa postura en el conflicto está generando en todos ellos.

Analizando los casos, podemos ver factores que predicen tanto las dificultades como las posibilidades de avance con las familias dentro del recurso. Entre estos factores destacan: el nivel de judicialización (no tanto por el número de litigios que tengan abiertos o cerrados, sino más bien por su discurso y su visión del recurso desde una percepción judicial), la flexibilidad del régimen de visitas, la relación de los menores con sus progenitores, la percepción de responsabilidad en el conflicto... Sin lugar a dudas un elemento fundamental para conseguir avanzar en el conflicto es reconocer la función parental de la otra parte, ya que cuando consideran al otro como algo negativo para sus hijos, dificulta la consecución de nuestros objetivos.

El técnico se centra en dos objetivos principales en su intervención: fomentar la implicación de las partes en la resolución del conflicto y legitimar a ambos progenitores. Es muy frecuente escu-

char frases como «cuando vea cambios en ella/él», «lo que tendría que hacer ella/él», «aquí el problema es que ella/él». Este uso del lenguaje muestra una visión parcial del conflicto, por lo que es fundamental conseguir que vean la necesidad de actuación de todas las partes, de reconocer los posibles avances del otro y de lo positivo que es avanzar hacia una percepción en donde no se conciben como contrarios, sino como padres de sus hijos.

Avanzar por este camino, repercute siempre en el bienestar de los menores. Elimina en gran medida presiones que los padres ejercen sobre ellos sin que estos sean muchas veces conscientes, permite una gran libertad en relación hacia sus padres y favorece irremediamente su desarrollo psicológico, afectivo y social.

Un aspecto a destacar es que los PEF no son recursos de mediación. Fueron creados para favorecer el régimen de visitas en situaciones en la que los progenitores no eran capaces de realizarlos de forma autónoma y salvaguardar el beneficio del menor. Pero cierto es, que la mediación es una herramienta fundamental a la hora de trabajar con estas familias instaladas en el conflicto. Algunas diferencias claras con la mediación son las siguientes:

- la voluntariedad, los progenitores acuden al servicio por imposición judicial para realizar el régimen de visitas.
- la comunicación con el juzgado, los técnicos del recurso deben informar al juzgado de la situación familiar, lo cual en muchas ocasiones dificulta la intervención del conflicto y no formar parte de él.
- La capacidad de finalizar el proceso en caso de que no avance positivamente (desde el recurso no se puede dar la baja de ninguna familia, sino que siempre debe ser el juez quien la autorice, y este suele centrarse en el cumplimiento del régimen de visitas o en posibles perjuicios graves hacia el menor, no en la evolución de los progenitores).

La cronicidad de un importante número de casos es una problemática común en la mayoría de los PEF. Esta cronicidad viene explicada por varios motivos, los principales serían la intensidad del conflicto donde los progenitores dedican una gran cantidad de energía (llegando a distorsionarse la situación en gran medida y alimentado una escalada de ataques continuados) y la falta de legitimación de la otra parte (eliminando cualquier aspecto positivo). Esto hace que olviden el fin último del conflicto, sus hijos.

En estas ocasiones el trabajo de los técnicos se ve muy limitado. Los usuarios terminan usando el recurso para perpetuar la situación, acomodándose en el recurso y normalizando una realidad marcada por el conflicto.

A pesar de las dificultades anteriormente señaladas, desde los puntos de encuentro, los técnicos encargados de llevar a cabo las intervenciones, confían en la evolución positiva del conflicto desde una perspectiva conciliadora. Para ello se nutren de la mediación y ponen en práctica técnicas y actuaciones derivadas de la misma para lograr los objetivos propuestos con el único fin: el bienestar del menor.

Es importante señalar la importancia de la necesidad en cuanto a una coordinación de todos los recursos implicados (servicios sociales, juzgados, equipos de tratamiento, técnicos del punto de encuentro...). Esto ayuda a un avance mas seguro, positivo y rápido aumentando el éxito en los resultados de la intervención. La unión de todos los profesionales favorece el fin deseado: velar por la protección e interés del menor.