

El punto de encuentro familiar (PEF). Entre la polivalencia y la diversidad

**José Vicente Pérez Cosín
Carmen Castillo Cejas**

Resumen

El objeto de este artículo es profundizar en el conocimiento de los Punto de Encuentro Familiar (en adelante PEF), analizar su funcionamiento ante la creciente demanda de este tipo de recurso y, al mismo tiempo poner de manifiesto la relevancia de la mediación familiar como alternativa al litigio judicial en los procesos de pre-ruptura, post-ruptura y recomposición familiar.

En cualquier caso lo que parece deseable es la introducción de una dinámica de intervención social diferente, que contemple soluciones y alternativas a las nuevas problemáticas y circunstancias familiares, en un recurso con escasa presencia social pero con una eficacia muy elevada.

Abstract

The object of this article is to penetrate into the knowledge of the Point of Family Meeting (in forward PEF), to analyze his functioning before the increasing demand of this type of resource and, at the same time to put of manifest the relevancy of the family as alternative mediation to the judicial litigation in the processes of pre-break, post-break and family alteration.

In any case what seems to be desirable is the introduction of a dynamics of social different intervention, which contemplates solutions and alternatives to the new problematic ones and family circumstances, in a resource with scanty social presence but with a very high efficiency.

Palabras clave

Punto de encuentro, espacio neutral, menores, conflicto familiar y mediación familiar.

Key words

Point of meeting, neutral space, minors, family conflict and family mediation.

Autores **José Vicente Pérez Cosín**

Doctor en Sociología, Master en Gerencia de Servicios Sociales y Diplomado en Trabajo Social. Profesor de Trabajo Social. Director de un CEAM en la ciudad de Sagunto.

Carmen Castillo Cejas

Diplomada en Trabajo Social. Trabaja en el Hospiral de Sagunto de la Generalitat Valenciana.

La dinámica familiar ha estado sometida históricamente a continuos procesos de cambio, acrecentados en las últimas décadas con la aparición de una pluralidad de modelos de funcionamiento familiar. En este sentido, la aparición de nuevas necesidades requiere de nuevas estrategias y nuevos programas de apoyo.

Cuando una pareja rompe y se inician procesos de separación o divorcio, tienen que renegociar todo tipo de aspectos: económicos, legales y relacionales. En ocasiones, no es un proceso fácil y las dificultades para establecer una comunicación mínima que permita resolver cualquier tipo de conflicto, son múltiples. En lo concerniente a los hijos/as, miembros de la familia que en mayor medida se ven afectados emocionalmente por el conflicto, sufren por no poder disfrutar de sus padres en las condiciones deseadas.

Los hijos tienen derecho a mantener un contacto adecuado y en numerosas ocasiones, el padre o la madre ponen obstáculos. Suele ser quien posee la guarda o custodia del menor. Si aparece el obstáculo, la relación padres e hijos quedará determinada por una resolución forzosa de las instancias judiciales. En el ámbito judicial, sobre todo en los juzgados de familia, han manifestado la necesidad de encontrar espacios confortables y neutrales para facilitar la relación afectiva con los hijos/as en donde puedan encontrarse de una forma más normalizada.

Los PEF se definen generalmente como un recurso que facilita las relaciones a las familias en proceso de ruptura, separación o divorcio, que necesitan de

un apoyo técnico y de un espacio neutral que favorezca las relaciones entre hijas/os, padres, madres u otros familiares. En el PEF el equipo profesional pretende ayudar, fundamentalmente, a los hijos en su nueva situación familiar, consecuencia de la separación de sus padres o bien de la separación del menor de sus padres, por motivos de protección social.

Las recientes transformaciones de la familia

Mayoritariamente la familia es la institución que facilita la incorporación de los individuos a la sociedad desde el comienzo de la vida y cumple con una función esencial para todos, la socialización. A la sociedad le ofrece su apoyo y a cada individuo le abre el camino hacia el proceso básico de socialización (ELÍAS, 1997).

La sociedad española ha sufrido una gran transformación en las tres últimas décadas (ALBERDI, 1999) y la institución familiar está en el centro de todos estos cambios. Aparecen nuevos valores y nuevas ideas que producen inseguridad y llevan a unas formas de convivencia menos definitivas, menos inamovibles y más igualitarias. La familia, grupo primario de la sociedad, se ha visto afectada, como institución, por todos los cambios económicos y políticos, y se ha transformado.

Es cierto que existen problemas derivados de estos cambios y nos encontramos con muchos conflictos consecuencia de la transformación de los valores tradicionales (FLAQUER, 1997). Las cifras de divorcios se identifican frecuentemente

como síntomas de decadencia de la familia, aunque no son más que indicadores de unas nuevas relaciones familiares y es cierto que, aunque viene a remediar males peores, la ruptura de un matrimonio produce consecuencias indeseadas en el resto de la familia. Hay quien ve en el divorcio un ataque a la familia y no es así necesariamente, puesto que genera oportunidades de formar una nueva familia, quizá más satisfactoria que la inicial.

Desde una perspectiva legislativa los rasgos que observamos en la familia española actual se apoyan fundamentalmente en las reformas políticas que modificaron las leyes relativas al matrimonio y a la familia en 1978 y en 1981. La estructura general de las relaciones de matrimonio y de parentalidad sufrieron una transformación total con el diseño que de ellas hizo la Constitución de 1978 y las reformas del Código Civil de 1981.

Ambas normas no entran a definir qué es la familia, esto permite una gran variedad de interpretaciones, abriendo nuevas posibilidades para satisfacer una serie de demandas que se plantean en los momentos actuales, tanto por exigencia de una serie de colectivos históricamente marginados (homosexuales o madres solteras), como por los avances científicos y tecnológicos que nos confrontan con nuevas posibilidades de configuración de las unidades familiares.

La legalización del divorcio en 1981 fue, finalmente, el detonante de la ruptura con un modelo de familia tradicional, además de este cambio tan significativo, la reforma de 1981 refleja, en la forma y modalidades de acceder al divorcio, el tipo de matrimonio o familia que se proponen a partir de entonces en la sociedad española.

Es en este contexto de cambio de la estructura familiar cuando entra en juego y con una vital importancia, la mediación familiar. La mediación, entendida como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y está ampliamente extendida en todo el mundo.

La mediación familiar puede ser definida (BOLAÑOS, 2001) como una intervención en un conflicto o una negociación por parte de una tercera persona aceptable a las partes, imparcial y neutra, sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarlas a que ellas mismas desarrollen un acuerdo, un "entente" viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de todos los miembros de una familia, en particular, de los hijos e hijas.

Los objetivos que pretende la mediación familiar son:

- Ayudar a los padres que viven una ruptura familiar y en cualquier estadio del proceso de separación o divorcio en que se encuentren a llegar a decisiones pactadas como alternativa a la "lucha" entre ellos para ganarse la confianza de sus hijos e hijas.

- Ayudar a los dos progenitores a mantener el contacto con sus hijos e hijas y a compartir su rol paterno y materno a pesar de la interrupción del matrimonio y de su convivencia.

- Ofrecer una alternativa al litigio judicial, que se considera más largo más costoso, tanto económica como emocionalmente y menos satisfactorio.

En relación a la infancia también se han producido cambios importantes en cuanto a su tratamiento por el marco legal. No sólo porque todos los niños tienen, al nacer, los mismos derechos respecto de sus progenitores, sino porque ya no son los hijos la justificación o el fin de la unión entre los padres.

Por otra parte los niños han cobrado un mayor valor social (PÉREZ COSÍN y BUENO ABAD, 1997) y no sólo porque haya aumentado su importancia al reducirse su número y elevarse la calidad de los cuidados que se le dan, sino, fundamentalmente, porque el Estado se ha convertido en garante de sus derechos. La familia no es ya la única institución responsable de la infancia. Las Administraciones Públicas competentes en materia de Servicios Sociales asumen de forma subsidiaria estas responsabilidades en caso de que los padres desaparezcan o no cumplan con sus obligaciones.

La protección de menores integra un conjunto de actuaciones cuyo propósito es el de prevenir y corregir las situaciones de desamparo en que se pueda encontrar cualquier menor de edad, que también exige una pluralidad de respuestas adaptadas a las necesidades y circunstancias de cada caso.

El ejercicio de las competencias en materia de protección de menores en España es ejercido por los entes autonómicos. Fue la reforma del Código Civil operada por la Ley 21/1987 de 21 de noviembre la que determinó y definió el papel de las entidades públicas en los procesos de protección y guarda de menores. Todo esto sumado al proceso de transferencias competenciales que han

ido asumiendo las Comunidades Autónomas y desarrollando en sus Estatutos de Autonomía les lleva a ejercer plenamente la competencia en la materia de instituciones de protección de menores.

Este sistema de protección del menor incluye a cualquier menor de edad civil en España, es decir cualquier persona menor de 18 años, nacional o extranjero, que se encuentre en una situación de desamparo, esté residiendo o esté ocasional y transitoriamente en España. Los menores extranjeros aunque no residan legalmente en España, pueden estar bajo la tutela y guarda de la Administración Pública competente.

La creación de los PEF

Ante este amplio espectro de transformaciones surge la creación de los PEF, motivada por la necesidad de dar respuesta a una problemática cada vez más importante en la sociedad actual.

En la Comunidad Valenciana se establecieron por vez primera en el 2001. Inicialmente en Valencia y posteriormente en las provincias de Alicante y Castellón. Están gestionados por la propia Administración Autonómica o por entidades colaboradoras (vía contrato o subvención).

La finalidad concreta del PEF es garantizar la seguridad y el bienestar del menor (hijos/hijas). Siendo un lugar de transición, constituye una alternativa de intervención temporal orientada a la normalización del régimen de visitas, hasta que desaparezcan las circunstancias personales que motivaron la necesidad de este recurso o los progenitores asuman sus responsabilidades

parentales, respecto de cumplir los acuerdos relativos al régimen de comunicación y/o relación con sus hijas/os.

El objetivo general del PEF es garantizar el derecho fundamental del menor a mantener la relación con ambos progenitores, parientes o allegados, después de la separación, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional. Y preparar a los padres para que en un futuro puedan mantener la relación con sus hijos con plena autonomía y con independencia del propio servicio.

Es fundamental detallar los siguientes objetivos específicos:

- Facilitar la entrega y devolución de los hijos/as entre los padres garantizando el cumplimiento del régimen de visitas y la seguridad del menor.

- Mejorar la forma en que los hijos/as pueden compartir el tiempo con los progenitores no custodios y la familia extensa de éstos.

- Reducir el número de denuncias por el incumplimiento en el régimen de visitas.

- Facilitar orientación profesional a los padres respecto a los regímenes de visitas y otros aspectos relacionados con el cuidado de los hijos/as.

- Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayude a defender, si fuera necesario, los derechos del menor en otras instancias administrativas o judiciales.

- Permitir a los menores expresar, sin temor y con libertad, sus sentimientos y necesidades frente al progenitor no custodio y sus familiares.



- Preparar a los padres separados para que en un futuro puedan mantener la relación con sus hijos con plena autonomía sin necesidad de utilizar este recurso.

Respecto de los beneficiarios del recurso podemos contemplar los siguientes perfiles: hijos de padres en proceso de separación o divorcio; padres separados o divorciados sin espacio adecuado para poder estar con sus hijos, a juicio de Servicios Sociales Municipales, y familias en las que el juez ha determinado la utilización de este espacio para hacer el intercambio de los/as menores separados de sus padres biológicos con medida de protección en acogimiento familiar, sea esta propia o ajena al menor, cuando así lo solicite la entidad pública con competencia en protección de menores.

Funcionamiento del PEF

El acceso al PEF viene condicionado desde distintos ámbitos, tanto por derivación de la Instancia Judicial como por derivación de los Servicios Sociales Especializados de la Conselleria de Bienestar Social. En Castellón, concretamente, la Administración de Justicia tuvo conocimiento de la función y finalidad del PEF e inicio contacto directo con los profesionales del Centro para establecer el sistema de remisión de los casos. El Equipo Técnico está formado por: Psicólogo/ a, Trabajador/ a Social y Técnico/ a de Animación Sociocultural, que componen la plantilla de profesionales del centro. A partir del protocolo de derivación de la entidad y de los informes psicosociales que le acompañen, los profesionales del PEF comienzan sus actividades: en un principio, se recogen datos personales, de

localización y de contacto del demandante, demandado y procuradores o abogados de los litigantes. El mismo protocolo de derivación marcará el tipo de actividad que se desarrollará, que básicamente será: entrega y recogida de menores, visitas no supervisadas y visitas supervisadas.

Con la recopilación de los datos anteriores se abre un expediente. A continuación y según la resolución de la sentencia se valora el caso por el equipo profesional, proponiendo la intervención necesaria, el horario de las visitas y la cita para la primera entrevista que será de carácter individual y en distinta fecha para cada progenitor, con la finalidad de evitar encuentros que pueden incidir negativamente en el desarrollo de las posteriores entrevistas y visitas.

Previamente a la entrevista se hace entrega a cada parte de una copia de la normativa del centro para su conocimiento, ratificando su aceptación con la firma de su consentimiento. El respeto a la norma debe ser escrupuloso, en caso contrario, los profesionales pueden tomar las medidas oportunas. En la primera entrevista, se trata de establecer un primer contacto y obtener una valoración inicial del sistema familiar así como la concreción de aspectos específicos del régimen de visitas. En posteriores intervenciones, tanto individuales como grupales, se exploran aspectos como: la estructura y funcionamiento general de la familia; situaciones sanitarias, económicas y laborales, apoyo social y diagnóstico de los estresores; características psicológicas de los progenitores y de los menores; aspectos educativos, aspectos

generales y específicos del régimen de visitas.

Las visitas son de dos tipos: las tuteladas, son aquellas llevadas a cabo dentro del centro, bajo la supervisión del Psicólogo/a o Trabajador/a Social quienes ofrecerán pautas para mejorar la relación paterno-filial y evitar situaciones de conflicto. Y las no tuteladas, son visitas que se realizan en el centro y supervisión es más superficial ya que la relación paterno-filial se presenta sin conflictos y no requiere un apoyo constante para poder desarrollarlas de manera normalizada. Asimismo, se producen intercambios en donde los progenitores acuden para recoger y entregar al menor habiendo permanecido con ellos el tiempo que se establezca en el auto judicial (unas horas, un fin de semana,...).

La metodología de trabajo, requiere de la intervención psicosocial individual y familiar. Partiendo de la valoración inicial del sistema familiar, de la observación realizada durante el cumplimiento de los regímenes de visitas, y de las manifestaciones de los padres y de los menores. Incluso podemos efectuar intervenciones psicológicas y sociales en el nuevo sistema familiar, para eliminar obstáculos y actitudes negativas en el logro de los objetivos, que son primordialmente la independencia del recurso.

En todo momento, se garantiza la confidencialidad del contenido de las visitas así como de los intercambios entre las partes, sin perjuicio de la obligatoriedad de emitir informes sobre la evolución (seguimiento) o cualquier tipo de incidencia que puntualmente surja, a los organismos administrativos o judiciales competentes, que lo soliciten.

Análisis de una experiencia: el PEF de Castellón

Tras este breve recorrido sobre el significado, finalidad y metodología de trabajo del PEF, iniciamos el conocimiento del perfil de los usuarios, la tipología de relaciones, así como la diversidad de problemáticas que se dan en este recurso social, sin olvidar la valoración de la satisfacción que los propios usuarios han realizado como indicador más relevante en torno a la calidad de este dispositivo y como patrón de su idoneidad para la cobertura de las necesidades que pretende atender.

El contexto social de nuestro análisis, desde el punto de vista espacial, lo identificamos en el PEF de la ciudad de Castellón, durante el curso 2005-2006. Para el análisis hemos combinado las técnicas siguientes: análisis documental de las memorias del PEF Cruz Roja Juventud de Castellón de los años 2005 y 2006; los expedientes individuales de los menores y sus familias; encuesta "ad hoc" y la observación participante de las dinámicas internas durante un período de cuatro meses.

Perfil de los usuarios

Después del análisis de los resultados de la encuesta se desprenden los siguientes perfiles tipo, como podemos observar con mayor detalle en los gráficos del 1 al 9 (ver anexos):

- La edad de los usuarios oscila entre los 28 y los 46 años.
- La edad de los niños oscila entre 2 y 16 años.

- La nacionalidad mayoritariamente es española.

- La situación familiar más común es de divorcio.

- Poseen un nivel de estudios primarios siendo personas asalariadas la mayoría y de entre ellas más hombres que mujeres los que están en situación laboral activa.

- La mayoría han convivido en pareja entre 1 y 5 años.

- El miembro que realiza la visita (no custodio) es mayoritariamente el padre.

- El lugar de residencia es disperso, aunque mayoritariamente residen en la ciudad de Castellón.

- La media de hijos por pareja es de uno.

Se observa una diferencia en cuanto a número de mujeres españolas ligeramente superior al de los hombres, así como el de los hombres marroquíes, ello es debido a la existencia de una relación exogámica entre mujer de nacionalidad española y hombre de nacionalidad marroquí.

La tipología de relaciones

Del análisis documental hemos obtenido información suficiente para poder categorizar los diferentes tipos de relaciones que se dan en el PEF estableciendo la siguiente correlación:

- *Relaciones paterno-filiales*: son las que se establecen entre padre e hija/ hijo. Tal y como hemos reflejado en el perfil del usuario es el tipo de relación mayoritaria donde se establece y/o reestablece el vínculo entre ambos.

- *Relaciones materno-filiales:* son las que se establecen entre madre e hijo/ hijo. Con este tipo de relación se establece y/o reestablece el vínculo entre ambos.

- *Relaciones abuelos-nietos:* son las que se establecen entre abuelos maternos o paternos y sus nietos.

- *Relaciones de acogimiento familiar:* son aquellas que intentan conseguir la relación entre la familia biológica y el menor. En estos casos el menor se encuentra en régimen de acogimiento con familia educadora o extensa y la relación se establece y/o reestablece para facilitar al menor el contacto con su familia biológica.

- *Relaciones entre los usuarios y los técnicos:* este tipo de relación se da con frecuencia porque el usuario demanda la intervención del técnico, sobre todo cuando el técnico decide que necesita realizar una intervención, ofreciendo ayuda personalizada con el fin de proporcionar herramientas y estrategias necesarias que mejoren la comunicación y la relación en el interior de la familia. Este tipo de relación es básica, obviamente en situación de conflicto cada una de las partes tiene una percepción distinta sobre la evolución del mismo.

- *Relaciones entre los técnicos y los menores:* este tipo de relaciones son las más frecuentes e importantes para establecer vínculos de confianza y respeto entre el técnico y el menor. Se procura que cada menor tenga un/ a técnico de referencia para favorecer una comunicación más fluida y abierta.

La diversidad de problemáticas atendidas

- Dificultades relacionadas con el menor.

El menor se muestra contrario a relacionarse con el progenitor no custodio. En la mayor parte de las ocasiones, la conducta del menor está motivada porque ha pasado mucho tiempo desde la separación de los padres y el menor no ha establecido contacto frecuente con el progenitor no custodio. Otra de las causas de esta problemática radica en el cumplimiento del régimen de visitas que se venía realizando en el domicilio del progenitor custodio, provocando situaciones conflictivas o enfrentamientos entre las partes en presencia de los menores. El PEF se ofrece como espacio neutral para las visitas hasta la normalización de la situación. En algún otro caso la negativa del menor estriba en la no aceptación de una nueva situación de pareja del progenitor no custodio.

El menor muestra actitud de miedo hacia el progenitor no custodio. En estos casos existen precedentes de situaciones de malos tratos, bien en presencia de los menores o sobre ellos mismos. Otra causa radica en el incumplimiento de los horarios o fechas en la devolución o en las entregas establecidas para los menores a sus progenitores custodios. *El menor no tiene conocimiento de la existencia del progenitor.* Las circunstancias personales pueden conllevar a una situación de separación entre el progenitor y el menor a una edad muy temprana, y con el transcurso del tiempo

la figura del padre o madre pueda aparecer como extraña en el entorno del menor.

- Dificultades relacionadas con los progenitores.

Negativa de ambos progenitores a establecer cualquier tipo de comunicación o negociación. Ante estas situaciones las intervenciones de los profesionales se focalizan en conseguir reducir las tensiones, intentar un acercamiento entre las partes, tratando de flexibilizar posturas, proporcionando las habilidades necesarias para mejorar la comunicación y el intercambio que faciliten una progresión positiva del caso y la posibilidad de la independencia del recurso.

Falta de acuerdo o negativa a cumplir el horario estipulado en la sentencia respecto de visitas y periodos vacacionales. Estas situaciones son habituales y requieren que el equipo técnico intervenga con ambos progenitores para llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos, con una modificación de horarios, o si se trata de acuerdos sobre periodos vacacionales, modificación de fechas de entrega o recogidas. En cualquier caso, ambos progenitores firmarán la modificación de horarios y se remitirá el nuevo acuerdo al juzgado para su toma en consideración. Se puede solicitar al juzgado un cambio de horario si no existe otra solución. La manipulación de la voluntad del menor. La detección de estas actitudes es de vital importancia, y todavía más importante, es la habilidad de los profesionales para poder detectar y

evaluar la posibilidad de manipulación de los menores por parte de un progenitor en detrimento del otro, lo que se conoce como Síndrome de Alienación Parental (GARDNER, 1999). Estas situaciones, obviamente, entorpecen la relación y la imagen real que el progenitor no custodio quiere ofrecer a su hijo/ hijo. Ante el diagnóstico de este síndrome es necesaria la intervención profesional con ambas partes para contrastar opiniones y hacerles comprender que los intentos de manipulación en la relación del hijo con sus padres, perjudica a todos, y sobre todo existe un coste emocional en el menor, evidente y progresivo.

La satisfacción de los usuarios del PEF

El instrumento que ha hecho posible la evaluación de la satisfacción de los usuarios del PEF, es la encuesta realizada ad hoc. El análisis lo describimos en las tablas que a continuación exponemos, y su interpretación nos permitirá apuntar algunas conclusiones. Hemos podido elaborar un total de 28 encuestas de un total de 58 casos. La muestra corresponde casi al 50 % del Universo. El muestreo ha sido intencionado por la especificidad del recurso y la necesidad de obtener una información cualificada, y por supuesto no probabilístico aunque la fiabilidad de los resultados es muy alta.

Conocimiento de la existencia PEF	Amigos	Familiares	Otros	Total
SI	6(33)	1(100)	9 (100)	16(57)
NO	12 (67)	0	0	12(43)
Total	18	1	9	28 (100)

Tabla Nº1. Conocimiento existencia PEF. 2006. (%). N= 28.

La mayoría de las personas encuestadas conocían la existencia del PEF (57%) aunque la paridad con el desconocimiento está muy cercana, lo que nos permite afirmar que el

conocimiento en torno a este recurso social, entre la población general, es todavía escaso. La fuente mayoritaria que les ha permitido el conocimiento del PEF ha sido a través de otras personas ajenas a su entorno más cercano (profesionales, etc....).

Opinión previa	Valor absoluto	%
Positiva	8	28
Negativa	1	5
Indiferente	6	21
No conocía el recurso	13	46
Total	28	100

Tabla Nº2. Opinión sobre el PEF antes de conocerlo. 2006. N=28.

El 46% de los usuarios no conocían el recurso y por lo tanto, no tenían una opinión previa al respecto, pero uno de

cada tres usuarios conocedores del recurso tiene una opinión positiva sobre el mismo.

Espacio neutral	Valor absoluto	%
Totalmente conforme	22	78
Algo conforme	1	4
Algo en desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	2	8
Total	28	100

Tabla Nº 3. Consideran el PEF un espacio neutral. 2006. N=28.

El 78% de los usuarios consideran al PEF un espacio neutral válido para la finalidad que persigue, resultado que

confirma la idoneidad del recurso para los objetivos que debe cumplir.

Es necesaria su existencia	Valor absoluto	%
Totalmente conforme	20	71
Algo conforme	6	21
Algo en desacuerdo	1	4
Totalmente en desacuerdo	1	4
Total	28	100

Tabla Nº 4. Necesidad del PEF. 2006. N=28.

El 71% de los usuarios consideran que es necesaria la existencia del PEF para restablecer las relaciones con sus hijos, lo que permite reforzar la importancia del crecimiento

de este recurso social en los ámbitos en donde hay más demanda, especialmente en ciudades intermedias de más de 25.000 habitantes en donde se ubiquen juzgados de familia.

Grado de satisfacción	Valor absoluto	%
Muy bueno	21	75
Bueno	5	17
Regular	0	0
Malo	2	8
Total	28	100

Tabla Nº 5. Satisfacción con el trabajo profesional del PEF. 2006. N=28.

Tres cuartas partes de los usuarios sienten una gran satisfacción con el servicio que les prestan los profesionales PEF, garantía

de la eficacia del mismo e indicador de las potencialidades que tiene ante situaciones de mediación familiar.

Trato profesional	Valor absoluto	%
Muy respetuoso	25	89
Amable	0	0
Indiferente	3	11
Desagradable	0	0
Total	28	100

Tabla nº 6. Trato de los profesionales. 2006. N=28.

La satisfacción respecto del trato que dispensan los profesionales en el PEF, es muy positiva, el 89% de los usuarios consideran que el trato de los

profesionales es muy respetuoso y acorde a sus necesidades. La capacidad de empatizar y la competencia como mediadores da como fruto este resultado tan positivo.

Valorar la atención	Valor absoluto	%
Muy buena	25	89
Buena	1	4
Regular	2	7
Mala	0	0
Total	28	100

Tabla nº 7. Satisfacción sobre la atención recibida. 2006. N=28.

La tabla anterior nos describe y confirma el excelente resultado que ha obtenido, en general, el recurso del PEF. El 89% de los usuarios consideran que la atención que han recibido ha sido muy buena.

Esta plenamente en consonancia con el trato que los profesionales han demostrado, añadiendo en esta cuestión la parte del personal de recepción y acompañamiento.

Valoración de las instalaciones	Valor absoluto	%
Muy buenas	8	28
Buenas	9	32
Regular	8	28
Malas	3	12
Total	28	100

Tabla nº 8. Valoración de las instalaciones del PEF. 2006. N=28.

La satisfacción sobre el entorno físico y las instalaciones del PEF, es más positiva que negativa, aunque la diferencia es escasa, el 60% opina que son muy buenas y buenas, contra el 40% que opina que son regulares y malas. Podemos interpretar que existe una valoración imprecisa de las instalaciones, es decir, carente de unanimidad. En este sentido, obtenemos un indicador de que deben

mejorarse o al menos adaptarse más a las necesidades de los usuarios. Las situaciones que en el PEF se viven requieren de un alto grado de intimidad y confidencialidad, y en un centro muy concurrido no puede ofrecerse sin unas medidas especiales que garanticen y preserven, la privacidad de las emociones vividas del resto de usuarios.

Estancia de los menores	Valor absoluto	%
Se encuentran agusto	17	61
Se encuentran un poco agusto	2	7
No demasiado agusto	9	32
Les es indiferente	0	0
Total	28	100

Tabla Nº 9. Satisfacción de los menores en el PEF. 2006. N=28

La mayoría de los usuarios considera que sus hijos se encuentran a gusto durante su permanencia en el centro, aunque un tercio de los mismos no está muy

satisfecho, indicador de que los perfiles pueden estar condicionando las respuestas a esta pregunta, el ser progenitor custodio o no determina un nivel de satisfacción u otro.

Resultado esperado	Valor absoluto	%
Completamente	20	71
En parte	5	18
En nada	3	11
Es muy distinta	0	0
Total	28	100

Tabla Nº 10. Satisfacción de expectativa respecto del PEF. 2006. N=28

Sobre lo que no hay duda entre los usuarios es respecto de la satisfacción de sus expectativas en torno al PEF, el 71% de los usuarios están completamente de

acuerdo en la relación entre la atención recibida y el servicio que esperaba recibir. El cumplimiento de la expectativa esperada, reafirma también la idoneidad de este recurso social.

Colaborar para mejorar el servicio	Valor absoluto	%
Si	27	97
No	1	3
Total	28	100

Tabla Nº 11. Expectativa de mejora del PEF. 2006. N=28.

Observamos que la disponibilidad frente de la colaboración con los profesionales es muy positiva, el 97% de los usuarios considera que la

colaboración en la realización de esta encuesta influirá en la mejora del servicio. Encontramos en este resultado, un indicador de la eficacia futura.

Ha mejorado la relación	Valor absoluto	%
Completamente	14	54
En parte	6	23
En casi nada	3	11,5
En nada	3	11,5
Total	26	100

Tabla Nº 12. Mejora la relación con sus hijos. 2006. N=28.

La eficiencia del PEF está en un termino medio, aunque la balanza se inclina claramente hacia el lado positivo, el 54% de los usuarios considera que ha mejorado la relación con sus hijos como consecuencia del su paso por el PEF. Debemos tener presente que el progenitor custodio no ha visto su relación con sus hijos alterada pues convive con ellos, a diferencia del no custodio que seguirá percibiendo la presencia de barreras aunque de forma más atenuada.

Para finalizar este análisis que ratifica al PEF como un recurso social en alza, especificar que el total de casos atendidos en el año 2004 ascendió a 75 mientras que en el año 2005 fueron 104, lo que supone un incremento del 30% aproximadamente, según datos extraídos de las memorias correspondientes al Punto de Encuentro Familiar Cruz Roja Juventud de Castellón.

El escollo principal que impide la evolución de las visitas (PÉREZ COSÍN y BUENO ABAD, 1997) hacia una progresión positiva es el posicionamiento férreo entre los progenitores, a la *no comunicación* entre ellos, convirtiendo en obstáculos insalvables aspectos que en la vida cotidiana pasarían completamente desapercibidos. Es de suma importancia poder distinguir los elementos estables de los circunstanciales, en los conflictos, para poder realizar la intervención más idónea.

No encontramos una relación causal entre perfil de usuario y uso del recurso, la diversidad: en edades, tiempo de relación, lugar de residencia, número de hijos, situación laboral; es la constante.

Las relaciones paterno/materno- filiales son beneficiosas para ambos. Hemos podido confirmar que las visitas sirven para disipar, y en muchos casos romper, la imagen que el progenitor custodio proyecta hacia el hijo/a de su padre o madre, por lo tanto el menor puede conocer mejor a su progenitor y tratar de tener una relación más normalizada, con el tiempo.

Podemos señalar que el Punto Encuentro Familiar, es un recurso social que ejerce de marco o espacio neutral respecto del derecho reciproco del menor a mantener relaciones con el progenitor no custodio, así como el derecho de este a mantenerlas con sus hijos/ as. Quizá el progenitor no custodio no lo manifieste como derecho, si no más bien, como agradecimiento por la existencia de este recurso, gracias a los cuales puede ejercer el derecho de ver a sus hijos/as.

La necesidad de promover un conocimiento amplio de este tipo de

recurso familiar y social, es indiscutible y urgente. A través de nuestra encuesta hemos podido comprobar que el 57% de los usuarios conocían el recurso a través de sus abogados, lo que significa que el conocimiento se establece a partir del inicio del conflicto familiar y no previamente, es decir, el PEF todavía no es conocido por la mayoría de las personas que componen la sociedad, en general.

Conclusiones

El haber conocido de cerca esta tipo de recurso social, nos permite con toda seguridad manifestar su necesaria ampliación y difusión. Debemos avanzar en la creación de una Red de Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Valenciana y en el resto de Estado Español, dando respuesta así, a una demanda social y jurídica creciente.

De igual modo creemos necesario abordar las soluciones a las situaciones de conflicto familiares con la máxima rapidez posible, aspecto que no se da habitualmente por las propias características de los procesos judiciales. Esta tipo de intervenciones (RIPOL-MILLET, 2001), en los PEF, ayudaría a no dilatar en el tiempo las visitas de los progenitores no custodios con sus hijos/as, y ayudaría a restablecer la relación paterno-filial de forma más natural y en consecuencia la evolución de las visitas sería menos traumática y más rápida.

Con frecuencia la sociedad olvida los derechos de los menores y los derechos de sus padres sobre todo del progenitor que no tiene la guarda o custodia, cuando la situación familiar es

conflictiva. Y esto no debe suceder en una sociedad avanzada y democrática como la que vivimos. No sólo debemos conocer los derechos fundamentales sino procurar las garantías para el cumplimiento de los mismos.

Queremos destacar la importancia de la labor profesional llevada a cabo en las intervenciones de los PEF tratando de reestablecer un mínimo de comunicación entre las partes, siempre en beneficio del menor hecho que, cuando se consigue, muestra que no hay nada imposible y aunque damos pasos pequeños podemos llegar a conseguir grandes cambios.

Que la familia está cambiando, es una realidad, y no tiene por que ser una realidad negativa, sino diferente (MARTÍN LÓPEZ, 1993). Los poderes públicos tendrán que poner en práctica medidas para atender esos cambios y transformaciones porque la familia está compuesta por individuos que necesitan sentirse protegidos.

Paradójicamente, la familia es el núcleo fundamental de nuestra sociedad y de la mayoría de las sociedades en general, así como el medio básico de socialización del individuo. Pero ante las situaciones de cambio en torno a las estructuras familiares, la sociedad no contempla a la par la creación de los instrumentos ni facilita los mecanismos que ayuden a la recomposición de sus miembros (BUENO ABAD, 2005). Es decir, mecanismos que recojan sus necesidades con el fin de restaurar la vida de las personas de la forma más natural posible y sobre todo que promuevan la comunicación entre sus miembros y el acceso a los servicios de mediación familiar tan necesarios y tan escasos, actualmente.

Como medida a corto plazo sería interesante y adecuado la puesta en marcha de la ley de Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana que contempla la creación de Puntos de Encuentro Familiar dependientes de la Administración de Justicia y que a fecha de hoy está sin desarrollar. A largo plazo, creemos necesaria una actuación preventiva, desde la educación, sobre los valores sociales en general y sobre la igualdad entre géneros en particular.

A modo de reflexión final no quisiéramos finalizar nuestra modesta aportación, sin dejar constancia, según nuestro criterio, de los aspectos en los que debería mejorar el PEF en un futuro:

- Creemos necesaria una mayor difusión hacia la sociedad, así como facilitar el acceso al mismo, de modo que se conozca su existencia y su finalidad, no únicamente entre aquellas personas ya están inmersas en un proceso de separación o divorcio, sino por toda la población.

- Dedicar más tiempo y los recursos necesarios para poder realizar un trabajo social con mayor profundidad, a nivel de intervención individual, que incluya un seguimiento posterior a la baja en el recurso.

Como hemos venido señalando la diversidad y la polivalencia, son características que confieren identidad a los PEF. Son constantes en este tipo de recursos y en este sentido, puede constituir, además, un instrumento de medición (observatorio) de los cambios

sociales ante los procesos de intervención familiar, cambios que el Trabajo Social debe y tiene que analizar para poder ofrecer alternativas y soluciones a las nuevas circunstancias, y contribuir en lo posible a la transformación de la sociedad.

Bibliografía

ALBERDI, I. (1999). *La Nueva Familia Española*. Madrid. Taurus.

BOLAÑOS, I. (2001). *Estudio descriptivo del Síndrome de Alienación Parental en procesos de separación y divorcio. Diseño y aplicación de un programa piloto de mediación familiar*. Tesis doctoral (Xarxa TDX). Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona.

BUENO ABAD, José R. (2005). *El Proceso de Ayuda en la Intervención Psicosocial*. Madrid. Popular.

ELÍAS, N. (1990). *La Sociedad de los Individuos*. Barcelona. Península.

FLAQUER, LI. (1997). *El Destino de la Familia*. Barcelona. Ariel.

GARDNER, R. A. (1999). "Family therapy of the moderate type of parental alienation syndrome". The american journal of family therapy, 27, 195-212.

MARTÍN LÓPEZ, E. (1993). *Textos de sociología de la familia*. Barcelona. Rialp.

PÉREZ COSÍN, J. V. y BUENO ABAD, J. R. (1997). "Acogimiento familiar. Estudio de las interacciones ante las visitas familiares", Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 7, pp. 135-158.

RIPOL-MILLET, A. (2001). *Familias Trabajo Social y Mediación*. Barcelona. Paidós.

Referencias legislativas

Nivel internacional

Declaración de los Derechos del Niño del 20 de Noviembre de 1959.

Convención del Consejo de Europa de 1980, sobre Reconocimiento y Ejecución de Decisiones en materia de Guarda de Niños.

Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989.

Resolución A 3 – 01722/1992 del Parlamento Europeo sobre la Carta de Derechos del Niño.

Convención Europea sobre el Ejercicio de los Derechos del Niño del 19 de Abril de 1996.

La Recomendación del Consejo de Europa nº R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos. (Adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros), que señala que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño y de su bienestar especialmente en los problemas de custodia y derecho de visitas.

Nivel nacional

Constitución Española en su artículo 39.

El Código Civil en sus artículos 94, 154, 158 y 173.4.

Ley 21/1987 de 11 de noviembre, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción.

La Ley 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, concretamente los artículos 2 y 11.2 letras b) y c).

La Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley 1/2000 de 8 de enero, en su artículo 776.

Nivel comunidad valenciana

El reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunidad Valenciana aprobado por Decreto 93/2001 de 22 de mayo del Gobierno Valenciano.

Ley 7/2001 de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Anexo

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN POR EDADES

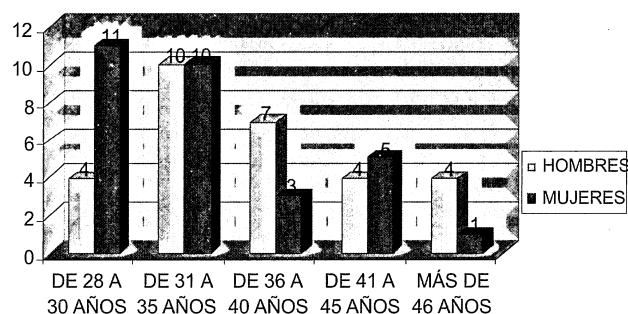


GRÁFICO 2. EDADES NIÑOS/NIÑAS

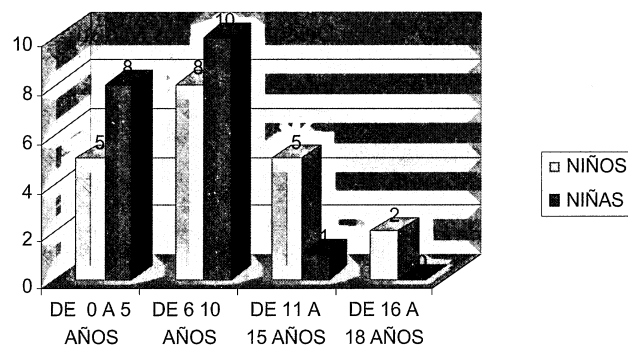


GRÁFICO 3. NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

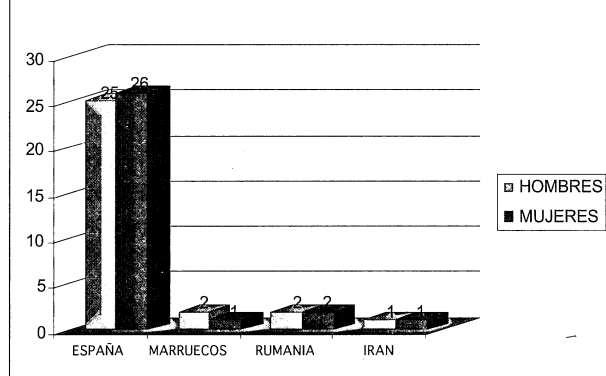


GRÁFICO 4. SITUACIÓN LABORAL

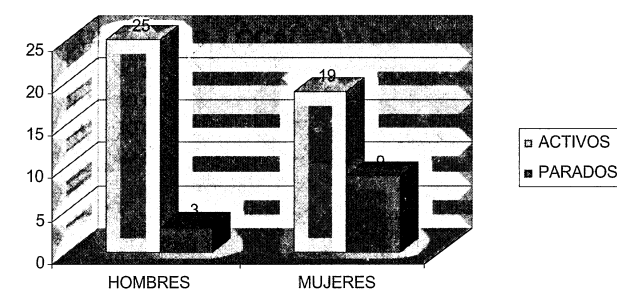


GRÁFICO 5. NIVEL ESTUDIOS USUARIOS

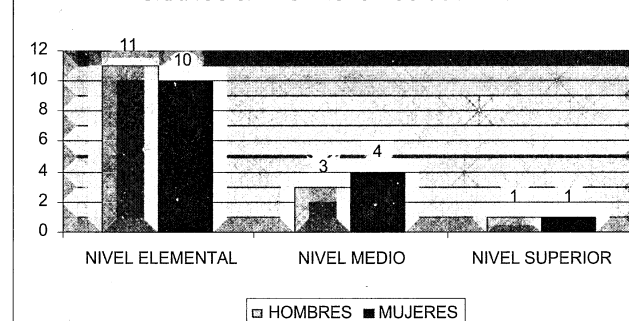


GRÁFICO 6. SITUACIÓN FAMILIAR

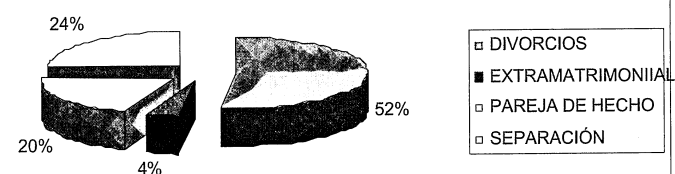


GRÁFICO 7. TIEMPO DE RELACION DE PAREJA

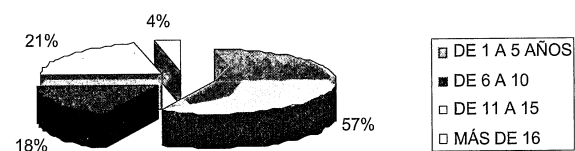


GRÁFICO 8. FAMILIAR QUE REALIZA LA VISITA

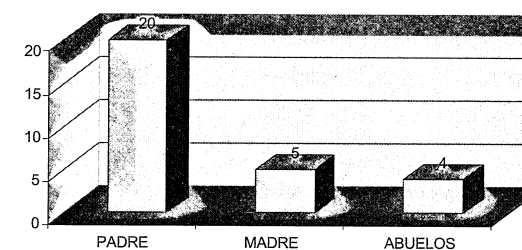


GRÁFICO 9. LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE LOS
USUARIOS

