

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

LA REALIDAD Y LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS DE ENCUENTRO FAMILIAR

(El divorcio no pone fin a la familia, lo que hace es reorganizarla, puesto que los padres lo son para toda la vida) Folberg (1988)

Alumna: Hind Bajouich
Directora: Ana Isabel Villaverde
Grupo: 1º

Zaragoza, Septiembre de 2012

Índice

I- Introducción.....	2
II. Encuadre Contextual del Servicio.....	5
o IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTUDIO	7
o IDENTIDAD GESTORA:	7
o DESCRIPCION DEL FUNCIONAMIENTO:	8
o RECURSOS DEL SERVICIO:	8
III- Marco teórico:	12
IV- Marco legal:	26
V- Metodología.....	31
o POBLACIÓN DE MUESTRA:	32
o TEMPORALIZACIÓN:	35
o OBJETIVOS:	35
o FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:	36
o OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:	36
VI- Sistematización de la experiencia de intervención.....	39
VII- Análisis e interpretación.....	50
o DATOS DEL ESTUDIO.....	50
o INTERPRETACIÓN	53
VIII- Conclusiones	55
IX- Bibliografía	56
Anexos.....	58
Tabla 1: IAEST- censo 2001 núcleo monoparentales.....	13
Ilustración 1-Fuente: Memoria del consejo general de justicia.....	14

I- Introducción.

Este trabajo es una sistematización de mi experiencia y observación en las prácticas de cuatro meses en el SEF-Aragón "Servicio de encuentro familiar". Este servicio, se enmarca dentro de los programas de Orientación y Mediación Familiar del Gobierno de Aragón.

Se dirige fundamentalmente a familias de la Comunidad Autónoma de Aragón que se encuentran en situación de riesgo por dificultades y deterioro en sus relaciones familiares y/o situaciones de conflicto, entendiendo por situación de riesgo familiar lo que establece la **Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón, en su Art. 56**: "se consideran situaciones de riesgo aquellas en las que, por circunstancias personales o socio-familiares, se ven obstaculizados el desarrollo integral del niño o adolescente y el ejercicio de sus derechos y que no quieren su separación del medio familiar".

El SEF "Servicio de encuentro familiar"- Aragón se ofrece como instrumento de apoyo a la familia y al menor; facilitando el encuentro de los menores con sus progenitores y/o familias, con el objetivo de cumplir el régimen de visitas, generar diálogo entre las partes para la resolución del conflicto dentro del ámbito familiar, para avanzar hacia la responsabilidad parental y potenciando el restablecimiento de una comunicación adecuada y de un nuevo modelo de relación familiar.

Nuestro trabajo va a centrarse en un objetivo general que es el de **conocer la eficacia y la influencia de los servicios de encuentro familiar como modelo de intervención profesional en las familias que lo usan y el marco jurídico que regulariza su funcionamiento en la ciudad de Zaragoza.**

Todo ello mediante un análisis teórico-práctico, teniendo en cuenta un muestreo de casos que hemos observado durante las prácticas, además de una

búsqueda de información bibliográfica, que nos pueda ser útil. Esto nos servirá para estudiar el objetivo planteado, es decir, para conocer la situación actual de los servicios de encuentro familiar en nuestra ciudad en concreto, y en comparación con otras comunidades autónomas. Por ello formalizaremos un encuadre contextual del recurso.

También analizaremos en profundidad el funcionamiento del servicio de encuentro familiar, los cambios que la familia en España ha padecido y determinar las causas de sistematización del conflicto en el ámbito familiar en nuestros tiempos; si la protección de los derechos del menor se tienen en cuenta en las tomas de decisiones familiares. Además estudiaremos los conceptos matrimonio, divorcio, crisis, separación y la intervención de los profesionales mediante la negociación, mediación o arbitraje.

A lo largo de nuestro trabajo, aparecerán diferentes palabras, que consideramos claves para entender el funcionamiento de este servicio son las siguientes:

Vacío Legal	Autoridad
Defensa de la Profesión	Máximo interés del menor
Implicación	Imparcialidad
Complejidad	Regulación
Saturación	Ineficacia
Informe	Inseguridad
Financiación	Desconfianza
Ubicación	Formación
Profesionalidad	Instalaciones
Indefensión	Control Administración

Para alcanzar una mirada clara de nuestro trabajo, lo hemos establecido de la siguiente manera, dividiéndolo en **cuatro fases**:

- ✿ **1^aFase:** De los meses de **Febrero, Marzo y Abril** para delimitar los objetivos, la metodología, la recopilación documental, formulación de hipótesis y la confección del Marco Teórico.
- ✿ **2^a Fase:** De dos meses **Mayo y junio** reservados para la restructuración de la Metodología y la elaboración de las Historias de Vida de los casos tipo seleccionados.
- ✿ **3^a Fase:** De **Junio y Julio** a la sistematización de los datos y el cruce de variables, así como al análisis e interpretación de los mismos.
- ✿ **4^a Fase:** La clausura de este trabajo, con la entrega del documento final el día **5 de Septiembre**. Mientras que los días **18 o 19 de Septiembre** estarán reservados a la exposición del mismo ante el público de nuestra facultad (profesores y alumnos).

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPTIEMBRE
1 ^a FASE							
2 ^a FASE							
3 ^a FASE							
4 ^a FASE							

II. Encuadre Contextual del Servicio.

Los Servicios de Encuentro Familiar son un entorno neutral donde los hijos de las parejas separadas en conflicto pueden reunirse con el progenitor o familiares que no tienen la custodia y seguir manteniendo la relación bajo la supervisión de los técnicos del centro o sin ella, dependiendo de los casos.

Desde los años 80 están funcionando en numerosos países los Puntos de Encuentro Familiar. En España, **la primera iniciativa** en la materia se consolidó en **Valladolid en 1996**, mientras que en nuestra Comunidad Autónoma, es muy reciente, hace poco más de una década que están en funcionamiento. Son concebidos para proteger a los menores de la tensión y el conflicto vivido en una relación rota entre sus padres y que, por lo tanto, encaminarlos a un exquisito cuidado. La necesidad de disponer de un espacio neutral para permitir estos encuentros familiares dio lugar a la apertura de esos Centros.

En los juzgados se constata a diario, que las situaciones de ruptura familiar traen consigo efectos colaterales no deseados que afectan de forma significativa a los hijos menores. Según recoge (**El País el 9/02/2010**). La existencia de estos servicios, por tanto, se debe al creciente número de conflictos familiares y parejas rotas.

Detrás pueden existir malos tratos, denuncias ciertas o falsas, adicciones, incumplimiento de mandatos judiciales, enfermedades mentales o procesos de divorcio complejos. En estas situaciones, los jueces pueden decidir que las visitas se hagan en estos servicios neutrales cuyo fin es ofrecer un lugar de encuentro y arbitraje, asesoría o intervención psicosocial.

En la actualidad hay dos puntos de encuentro en nuestra Comunidad Autónoma, que pertenecen a la **Fundación Empresa y cultura** donde hemos realizado las prácticas, uno está en Teruel y otro en Zaragoza.

La aparición de los dos juzgados de violencia en Zaragoza y la modificación de la **Ley del Divorcio** han provocado que estos recursos de encuentro hayan visto cómo aumentaba de manera exponencial el número de familias que utilizan sus servicios.

El porcentaje más alto de casos tratados en el recurso SEF-ARAGON "Servicio de encuentro familiar" son derivados del juzgado se estima un **95%**, mientras que el cinco por ciento restante vienen de los Servicios Sociales de protección a la Infancia, bien por mutuo acuerdo entre los letrados o bien antes de que se enquisten la situación hasta que lo solicite el juzgado.

- **IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE ESTUDIO:**¹

La Fundación **Cultura y Empresa** se pone en marcha, en el año 2002, con un Programa de Orientación y Mediación Familiar, denominado Servicio de Encuentro Familiar Aragón, inicialmente en Zaragoza. Donde se considera el **SEF-Aragón**, solo un servicio de transición donde se prepara a los padres, madres, otros familiares y a los hijos/as para que las relaciones entre ellos cambien y evolucionen positivamente, de manera que las visitas y encuentros puedan hacerse de forma adecuada, fuera del servicio.



DENOMINACION DEL CENTRO: SERVICIO DE ENCUENTRO FAMILIAR-ARAGÓN
DIRECCION: C/JARQUE DEL MONCAYO, 7-23 (ALTO CARABINAS)
50012 ZARAGOZA.
TELEFONO: 629439925 FAX: 976 3487 41
CORREOELECTRONICO: sefzaragoza@cepymearagon.es
WEB: www.sef-aragon.es CIF: G-50677335

- **IDENTIDAD GESTORA:**



Dirección: Pza. Roma, F-1, oficinas, 2^a planta, C.P.: 50010 de Zaragoza.
Teléfono: 976 76 60 60 - Fax: 976 53 24 93.
Web: www.culturayempresa.es

¹ Memoria. (2010) del CEPYME.

- **DESCRIPCION DEL FUNCIONAMIENTO:**

En el Servicio de encuentro familiar, se realiza un seguimiento y valoración de forma continua, por parte de todo el equipo técnico del Servicio de Encuentro, mediante ***un Plan de Intervención Familiar (PIF)***, en el que se incluye las particularidades del régimen de visitas y los diferentes servicios utilizados por cada familia.

Se lleva a cabo con dos instrumentos básicos: ***fichas e informes de seguimiento***, que se van completando con ***entrevistas y observación directa*** durante todo el proceso con las partes implicadas.

La coordinación se considera un principio básico en toda intervención, donde el Equipo del SEF Aragón establece una dinámica continua de reuniones periódicas donde se estudia la admisión, el seguimiento y la valoración para cada caso desde una perspectiva multi-profesional, repartiendo tareas y funciones de cada profesional respecto al **PIF** "Plan de intervención Familiar".

Se Utiliza varios *instrumentos básicos* en la coordinación, como son las ***Actas, Fichas de progreso y Fichas de registro***. Con el objetivo de mantener una coordinación basada en la individualización de casos de cada familia y de las necesidades que se planteen, se utiliza la intervención familiar como instrumento para que los padres logren acuerdos sobre su forma de ejercer la *co-parentalidad*.

- **RECURSOS DEL SERVICIO:**

Recursos materiales:

En Zaragoza cuenta con instalaciones cedidas por la Diputación Provincial, en la Ciudad Escolar "Pignatelli" de Zaragoza, para la atención directa a los usuarios/familias. Este es un centro amplio y luminoso, situado en un entorno natural y tranquilo, bien comunicado y de fácil acceso, cuenta con un gran parking exterior, así como con la proximidad de transporte público (líneas urbanas 24, 36, 22, 35 y 38).

Dispone el servicio de un despacho y una sala amplia para juegos y espera, que proporcionan un servicio ajustado a las necesidades. La zona de despacho se integra por un cuarto, destinado a entrevistas, asesoramiento profesional y reuniones del equipo, un archivador, estanterías, un ordenador, teléfono móvil y material de oficina. La sala de visitas familiares, destinada a los más pequeños.

Instalaciones deportivas con piscina y zona verde integrada por jardines cerrados y abiertos, siendo un factor positivo y determinante para obtener resultados óptimos en el desarrollo de las visitas y la relación de los menores con sus progenitores y otros familiares. Además de un servicio de cafetería y comedor.

Recurso horario:

El horario de atención en el Servicio de Encuentro Familiar-Aragón, se adapta a las necesidades de los usuarios. El horario de atención en el Servicio de Encuentro Familiar-Aragón:

Lunes a viernes: de 16:30 h. a 21,00 h.

Sábados y domingos: de 9,30 h. a 21,00 h.

Teniendo en cuenta las necesidades y los requisitos que se plantean tanto en los expedientes administrativos como en las sentencias judiciales, así como las peculiaridades que se presentan en los períodos vacacionales, para organizar el servicio de atención a los usuarios.

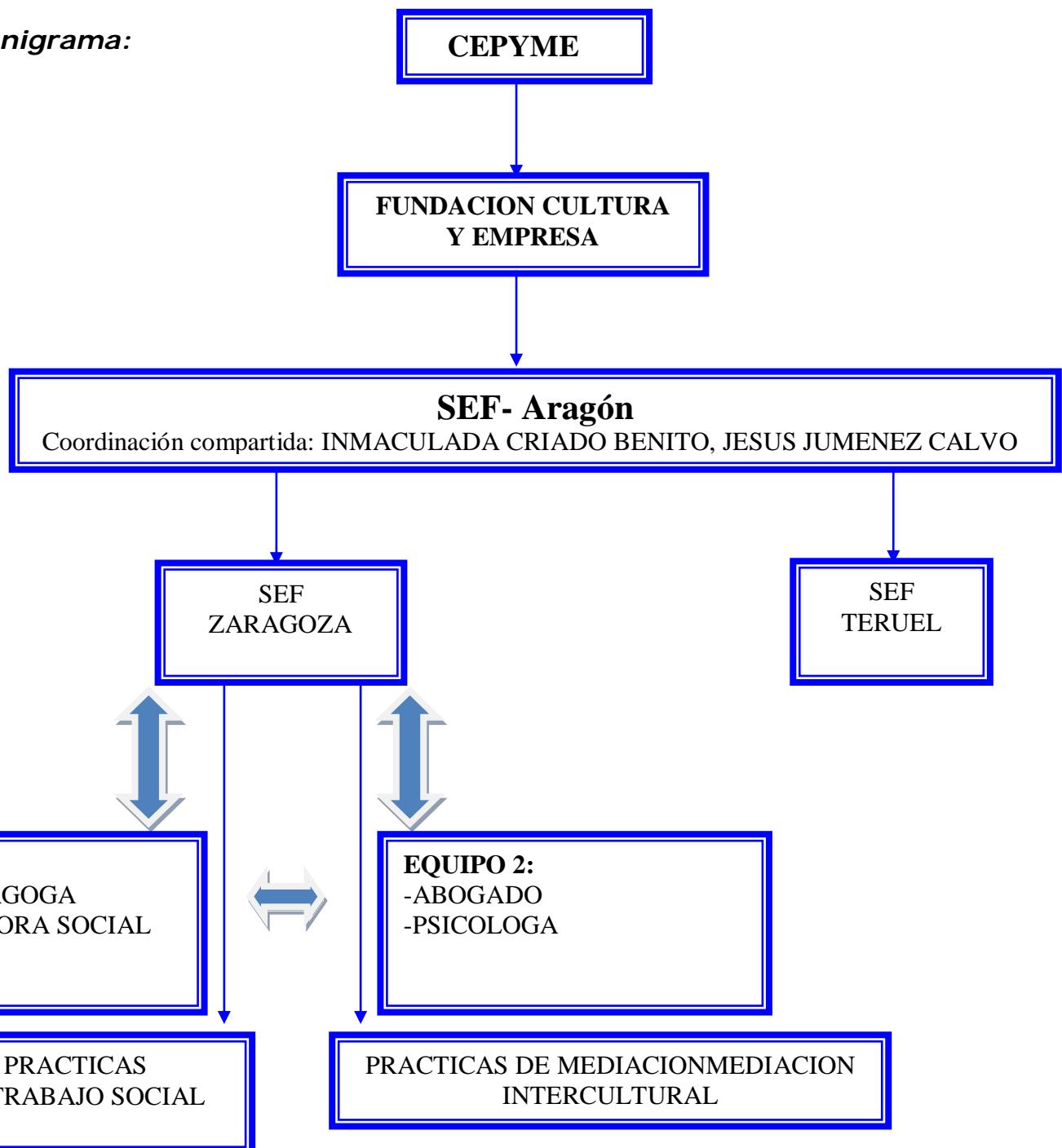
Recursos documentales:

Se nos ha facilitado el acceso a la información de los casos, memorias, registros, biblioteca del servicio y recomendaciones bibliográficas.

Recursos humanos:

Equipo multidisciplinar formado por una Psicóloga, una Trabajadora social, un Abogado y una psicopedagoga, completamos el equipo dos personas en prácticas (de mediación familiar y trabajo social).

Organigrama:



Recursos técnicos:

Entre los recursos técnicos que utiliza el Servicio de Encuentro Familiar de Aragón podemos mencionar: la entrevista, la observación, la documentación remitida por los juzgados (sentencias de divorcio, informes psicosociales del juzgado, etc.), técnicas de mediación, diferente documentación interna e información recogida en el Servicio sobre los casos (hoja de acogida, entrevista, folletos, normas de funcionamiento, expedientes, etc. **(Ver anexos)**

III- Marco teórico:

En este apartado vamos a tratar de definir, tras una revisión personalizada de la bibliografía específica relacionada con la familia en situación de conflicto, aquellos conceptos que guardan estrecha relación con este tema. Así pues, nos vamos a centrar en *cuáles son las nuevas estructuras familiares*, *cuál son los conflictos en la familia*, *el rol de los hijos en una situación de separación*, *qué son los tipos de intervención profesional* en los *servicios de encuentro familiar*.

- *La Familia:*

El concepto de *familia* es más diverso y por otro lado no más complejo pero sí diferente. La Familia nuclear ya no es la única fórmula sino que se van admitiendo otros modelos de familia que surgen de esa realidad diversa, son en definitiva otros modelos de entender las relaciones familiares, donde se encuentran inmersos los hijos, y donde el mantenimiento de unas figuras de referencia sigue siendo esencial para su desarrollo.

La familia según Baixauli (2008) es un grupo social que se establece para satisfacer determinadas necesidades básicas, en un contexto de relación afectiva, intergeneracional o de afinidad y que comparte su vida generalmente en el mismo hogar.

Sus funciones, entre otras son asegurar la supervivencia de los hijos, su crecimiento sano y desarrollo de las funciones psicológicas; proporcionar un clima de afecto y apoyo; y facilitar la estimulación más la apertura a otros contextos.

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. Aparecen necesidades que requieren nuevas estrategias y programas de apoyo. Tener hijos es un hecho biológico (o legal), pero la maternidad y paternidad son además complejos procesos psicológicos y sociales. Actualmente existen diferentes tipos de familia, ya que la familia nuclear se diversifica en cuanto a estructura

y composición: familias monoparentales, uniones consensuales, situaciones de separación y divorcio, familias formadas después de la ruptura de una unión familiar previa, familias en que los hijos no están biológicamente unidos a los padres y las homomarentales u homoparentales.

La estructura que vamos a destaca, será de familias monoparentales ya que presenta el modelo familiar clave en nuestro estudio.

- **Núcleos monoparentales:**

Entendemos como familia monoparental aquella constituida por un solo progenitor y su descendencia, siendo estos menores de 18 años y/o económicamente dependientes. Cada vez son más frecuentes las familias monoparentales en la sociedad de nuestros días; han existido siempre a pesar de la relevancia y la importancia que tienen en la actualidad. Según los datos del último Censo de Población y Vivienda (2001), en base a la fuente del IAEST, los núcleos monoparentales en España representan el 14,80%, mientras en Aragón el porcentaje es el 13,94%.

Núcleos monoparentales		
	Nº de núcleos	Porcentaje %
Las Familias españolas	1.652.120	14,80%
Las Familias aragonesas	46.678	13,94%

Tabla 1: IAEST- censo 2001 núcleo monoparentales

En el presente trabajo consideraremos distintos tipos de monoparentalidad que puede implicar distintas problemáticas y trayectorias vitales. En nuestro país, a pesar de la creencia de que las viudas eran la mayoría de las familias monoparentales, en diversos estudios se demuestra que las divorciadas y separadas forman la mayoría de las familias monoparentales, aunque sí es cierto que la tasa de divorcios de nuestro país es bastante más baja que la de otros países europeos; El 52,7% de las familias monoparentales son divorciados y separados, solteros el 19,7% y viudos el 27,6%.

La monoparentalidad en España tiene una incidencia relativamente baja comparada con otros países europeos, su proporción ha aumentado moderadamente en el conjunto de núcleos con hijos a cargo, en el periodo de 1991 a 1995. Lo más significativo es el cambio en la composición interna, es decir, la importancia del divorcio como principal motor de la monoparentalidad que sube del 52% al 55%.

Al realizar una comparación de la evolución de divorcio entre España y Aragón la evolución ha sido similar, aunque menos acentuada, a la experimentada en el conjunto del territorio español. En más de una década las rupturas matrimoniales se han incrementado en un 37,6%. Este hecho sin duda ha supuesto un incremento significativo de las familias monoparentales en Aragón.

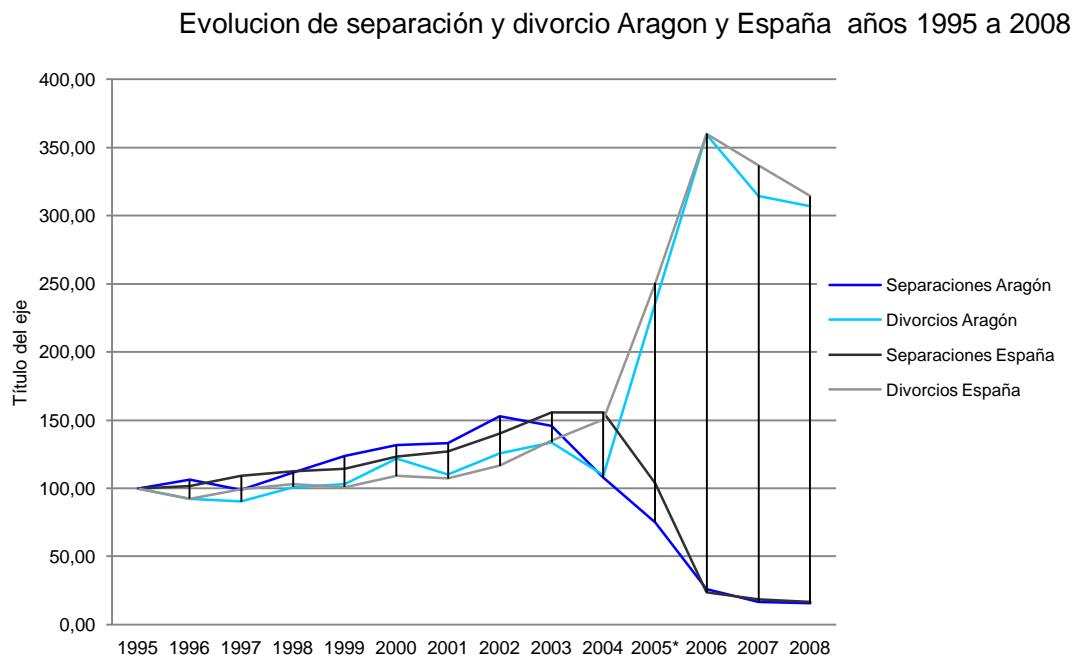


Ilustración 1-Fuente: Memoria del consejo general de justicia

Como nuestro trabajo enfoca principalmente las familias separadas o divorciadas, pondremos una nota diferencial digna de ser tenida en cuenta; se trata del modo como se ha llevado a cabo la separación que origina el tipo de familia que estamos aludiendo. Si la “separación” o “divorcio” se ha realizado amistosamente y consensuadamente, dando la **“presencia valor”** del padre o madre que no convive en la familia monoparental, quiere decir si se queda

garantizada la colaboración y la participación del progenitor no custodio en la educación y la evolución de los hijos.

Se tratará de una “**monoparentalidad compartida**” en cuanto que los factores emocionales y educativos por parte del progenitor no conviviente quedan garantizados al asegurarse un contacto frecuente y rico que sirva de apoyo y respaldo al hijo. Si, por el contrario, la separación o divorcio se ha realizado de manera “contenciosa”, con toda la carga negativa que acarrea los procesos y la toma de decisiones, es muy probable que los “vínculos” entre padre o madre e hijos, queden heridos y fuertemente amenazados; si la “presencia valor” del progenitor no conviviente, queda anulada²

Anteriormente para formar una familia era preciso contraer matrimonio, donde la Iglesia marcaba las normas no solo con quien se podía casarse, sino también en la ceremonia nupcial. Cuando se descubría que un matrimonio había tenido lugar fuera de la parroquia, los cónyuges se exponían a recibir un castigo. No obstante siguió siendo un importante método de soslayar los impedimentos. Como es lógico, estos matrimonios tenían más posibilidades de acudir a los tribunales, ya que la gran mayoría de los litigiosos no tenían por objeto el divorcio sino el reconocimiento de la validez del matrimonio; las peticiones de anulación eran poco frecuente. Sería erróneo creer que no se daban casos de separación entre los cónyuges o que no existía control familiar,... En la edad media el divorcio era sumamente difícil, incluso en forma de anulación. El matrimonio podía disolverse por la existencia de un compromiso previo, consideración tenida en cuenta en el divorcio de Enrique VIII y Catalina de Aragón.³

² RÍOS GONZALEZ, J. A. (2005) Los Ciclos Vitales de la Familia y la Pareja ¿Crisis u oportunidades?, Ed.CCS, Madrid.

³ GOODY, J. (1986) La Evolución de la Familia y del Matrimonio en Europa, Ed. Herder S.A. Barcelona.

- **El divorcio:**

Al considerar el divorcio como un proceso, debemos tener en cuenta, que éste, no tiene un tiempo determinado de evolución. Podemos también identificar, a lo largo del mismo, diferentes etapas y la emergencia de distintas emociones, consideración que tiene particular interés para nosotros, debido al objetivo de nuestro trabajo.

Para iluminar este recorrido, comentaremos en detalle las etapas del divorcio propuestas por Florence Kaslow (1988).

Las etapas propuestas por Kaslow
- Pre-divorcio.
- Divorcio propiamente dicho.
- Post- divorcio.

- **Pre – divorcio:**

A este período se lo llama también de deliberación y desesperanza. Comienza cuando la pareja o alguno de sus miembros se sienten insatisfechos con la relación. Es característico que surjan quejas, peleas; debido a que no se ven satisfechas las necesidades y expectativas que tenían al periodo de contraer matrimonio, o en el momento actual.

Esta fase se inicia con una creciente infelicidad dentro del matrimonio y finaliza con la decisión de separación y la consecuente marcha de uno de los miembros de la pareja, del hogar, lo cual conduce a la desorganización familiar. De este modo se pasa con mayor nitidez la siguiente etapa que se denomina de divorcio propiamente dicho.

- **Divorcio propiamente dicho:**

Abarca esta etapa, según Kaslow (1997) tres momentos; el divorcio legal, el económico, y la posesión de los hijos.

El abandono de uno de los cónyuges del hogar se convierte en el momento más dramático de todo el proceso. Muchos precipitan de forma impulsiva la separación sin pensar en los problemas de la propia supervivencia

y en las repercusiones que tendrá en los hijos, en su red familiar y en su situación económica.

Para los hijos éste es el momento donde han de enfrentarse a la realidad del divorcio de los padres, y pueden tener varias reacciones dependiendo de la edad, el sexo, el nivel de desarrollo, su competencia, su estabilidad, el rol que ocupan en la familia, la tensión que han experimentado, el sistema de apoyo familiar, etc.. Frecuentemente quedan en estado de shock y continúan negando que la situación haya cambiado.

Muchas familias que se separan experimentan sentimientos intensos y súbitos de pérdida que no están preparadas para manejar. Aparecen nuevos roles y responsabilidades con los hijos. Algunos miembros se sienten culpables por haber abandonado los deberes parentales, otros experimentan sentimientos de soledad. Los hijos pueden crear problemas tratando de juntar a los padres. A veces los conyugues se ven rechazados por sus amistades y por la familia extensa.

Todos estos sentimientos pueden ser desbordantes y llevar a una reconciliación que restaure la seguridad. Este período, que es bastante frecuente en las parejas, suele ser particularmente difícil para los hijos que ven realizados sus deseos de reconciliación. Cuando la separación vuelve a ocurrir, es frecuente que aparezcan en ellos problemas de conducta o escolares, quejas somáticas, problemas entre los hermanos, conductas regresivas o depresiones que no ocurrieron la primera vez. Los conflictos afloran entre los esposos, creando sentimientos de rabia, venganza e intensa angustia.

Muchas veces en esta etapa pasan a utilizar el trámite judicial, abogados, denuncias, amenazas con relación a la custodia de los hijos, que están en este momento en mayor riesgo de ser dañados emocionalmente como resultado de la conducta de los padres. A esos últimos les resulta difícil reconocer aquello ya que experimentan una gran pérdida de control sobre su ambiente, además del poco tiempo que pueden dedicar a los hijos para percatarse de lo que les sucede.

A modo de síntesis, este tramo se caracteriza, entonces por la reorganización por parte de los miembros de la pareja en torno a diferentes áreas y relaciones. Las reorganizaciones que deben concretarse se refieren a los hijos, el dinero, y las redes sociales. Este período de reorganización posee los siguientes momentos:

- **Divorcio legal**

Comienza cuando las partes, conjuntamente o por separado, comienzan los trámites legales del divorcio, con la intención de cortar el vínculo legal, por lo cual se consulta a abogados.

Existe en este momento un predominio de las negociaciones, los arreglos y de hecho de las disputas. Los modos de abordaje de las disputas son diversos, los miembros de la pareja que se disuelve, pueden colocar en manos de un juez las decisiones correspondientes a los temas antes mencionados, o bien pueden recurrir a un proceso de mediación.

Los sentimientos que prevalecen son los de preocupación, indecisión, soledad, confusión, autocompasión, desamparo y desconfianza.

- **Divorcio económico**

Como consecuencia del divorcio legal, se daría el divorcio económico, que implica la separación de bienes y las asignaciones económicas. Inmediatamente la situación económica de ambos cónyuges se cambia a la que existía durante el matrimonio.

La asignación de la pensión económica que debe aportar el cónyuge que no tiene la custodia, en concepto de alimentos de los hijos, suele traer dificultades, ya sea derivada de la falta de ingresos fijos o comprobables, o del no cumplimiento posterior del acuerdo.

Esto trae aparejada una gran sobrecarga para el cónyuge custodio, que debe resolver ineludiblemente la manutención de los hijos, con el consiguiente descenso de la calidad de vida. Esta etapa finaliza cuando es depositada la última cuota alimentaria, de hecho suele durar muchos años y presentar

muchos conflictos. Este momento se caracteriza por la emergencia de sentimientos de confusión, furia, tristeza, soledad, alivio y venganza.

- Divorcio co-parental

Es en este momento donde se negocian los acuerdos sobre la tenencia, régimen de visitas, manutención de los hijos y todos los puntos concernientes al cuidado y protección de los mismos, teniendo como eje el considerar cuál es la mejor solución posible para los hijos.

Aunque el divorcio implica la pérdida de la pareja, no debería ocasionar un deterioro de la relación parental. La convivencia y la organización familiar cambian. En general los hijos pasan a estar bajo la tutela de uno de los padres, y para el otro se establecerá un régimen de visitas que hará variar la relación anterior.

El ajuste de los hijos está relacionado a las posibilidades de ajuste emocional de los padres y a la posibilidad de ambos de compartir, desde la distancia, la función parental, pudiendo separar los conflictos que tuvieron como pareja de las responsabilidades que los unen como padres.

Se pone de manifiesto, entonces la necesidad de mantener y conservar un vínculo de colaboración y acuerdo entre los ex -esposos de manera tal de preservar intacta la función co-parental, con el objetivo de lograr acuerdos viables para todas las partes, cooperar en los problemas de custodia, visitas y económicos.

Readaptarse también a las nuevas maneras de ejercer las funciones parentales, reestructurar la relación y ordenar claramente el establecimiento de los límites entre las dos casas en que viven los padres, con las consiguientes diferencias en el ejercicio de la autoridad y de las reglas de funcionamiento, además de sobrellevar los problemas de ambas familias extensas por el divorcio y las consecuencias que también a ellas les produce, son tareas propias de este momento.

Los sentimientos presentes son: ambivalencia, aturdimiento, incertidumbre, soledad, libertad, alivio, optimismo, curiosidad, tristeza.

- **Divorcio social o comunitario**

Las relaciones en el seno de nuestra sociedad, se suelen establecer por parejas; ante la separación los matrimonios amigos se colocan a distancia para evitar el conflicto de lealtades con cada uno de los miembros de la pareja. Sigue ser bastante difícil escuchar las críticas de ambos y a veces implicarse suele traer aparejado muchos disgustos.

La reorganización de la relación con los parientes, los amigos, los compañeros de trabajo y con toda la red social que frecuentaba la pareja conyugal antes de la disolución marital, es un proceso arduo y doloroso. Optimismo, indecisión, resignación, excitación, curiosidad, arrepentimiento, tristeza, búsqueda de nuevas amistades son sentimientos y acciones presentes en este momento.

• **Post – divorcio:**

Es un período de exploración y recuperación del equilibrio. Los ex-cónyuges aceptan la situación vivida y logran la reorganización familiar, lo cual abre el camino a lo que se denomina divorcio psíquico o emocional.

Ambos comienzan a considerarse como personas independientes del otro como pareja, lo cual no afecta el considerar o no al otro como co-progenitor. Surgen de este modo sentimientos de autoconfianza y la energía comienza a estar disponible, tanto para la búsqueda de nuevos objetivos, como para ayudar a los hijos a aceptar el nuevo estado de sus padres.

Se tiende a restablecer la estabilidad, en torno a las visitas, manutención de los hijos, el orden en la cotidianeidad de éstos se equilibran.

Hay que aclarar que el pasaje por estas etapas no se realiza en una progresión lineal e ineludible, ya que una familia o un individuo pueden permanecer estancados durante muchos años en una de ellas. De allí, que hay que tener presente que este proceso puede llevar un rango de tiempo diferente en cada pareja, según las características propias de la misma⁴.

⁴ LABAY, V. Proceso de divorcio y mediación familiar “la influencia de las emociones en los acuerdos en el contexto de la mediación familiar. III Encuentro de las Américas para la resolución pacífica de conflictos .Argentina

El Conflicto:

En los servicios de encuentro familiar, frecuentemente nos encontramos con casos donde la separación o divorcio se convierten en un campo de batalla donde todos pierden, convirtiendo a los menores en moneda de cambio, a veces actúan con venganza, dando lugar a procesos judiciales inacabables ya que no llegan a romper los adultos el vínculo como pareja, afectando al vínculo con los hijos y dando lugar a desequilibrios emocionales difíciles de controlar.

Una ruptura familiar supone una crisis importante en la vida individual y familiar, tanto para los hijos como para los padres. Produce desajustes personales, que por sí mismos pueden ir avanzando progresivamente en el camino de la "normalidad", pero puede no superarse sino mantenerse el conflicto en el tiempo dejando secuelas, a veces irreversibles de forma que interfieren en el proceso de desarrollo de los hijos. La intervención que se realiza dentro del marco del derecho de Familia dirigido a la prevención y protección de la infancia durante el tiempo que duran los procesos judiciales, es independiente de los problemas específicos que presenta cada familia.

El interés del menor, es una frase que se utiliza en muchos momentos y en diferentes contextos, es una realidad que en numerosas ocasiones pasa desapercibida al ser personas indefensas, inmaduras, menores que tratamos de estudiar, analizar, valorar, con la intención de ayudarles, pero que en ocasiones esa misma ayuda se puede convertir en un proceso de victimización secundario por el innumerable número de intervenciones en las que se ven inmersos.

Generalmente cuando los problemas llegan al juzgado hacen referencia a una realidad distorsionada. Se detectan sentimientos de injusticia, deterioro de la imagen de un parent, inhibición de responsabilidades, siendo incapaces por sí mismos de llegar a un acuerdo racional, delegando en el Juez la toma de decisiones. Entran en juego los sentimientos y estado emocional de las personas implicadas, siendo estos sentimientos y emociones la clave del éxito o fracaso del cumplimiento de la resolución judicial.

La intervención profesional:

El papel del profesional en estas situaciones queda admitido pues hablamos de personas como actores esenciales en estos procesos, que tienen un comportamiento concreto, que se va modificando en función de los cambios que se producen en sus vidas, donde los menores cuanto menos son sujetos pasivos, por lo que se trata de paliar la conflictividad analizándola desde su base.

Generalmente se encuentran con unos niños desinformados, que viven inmersos en un proceso de victimización secundaria, no les preparan ni les explican qué les va a suceder, ni antes, ni durante, ni después, no comprenden lo que ocurre, están desconcertados, inseguros, tratan de salir lo menos perjudicados dentro de la presión a que directa o indirectamente están sometidos individual o conjuntamente por sus padres. A veces incluso se sienten obligados a excluir a uno, nunca aciertan en su decisión, que traducen los padres como elección, no pudiendo satisfacer a ambos. Son menores sometidos a una gran vulnerabilidad, con niveles de defensa bajos, están confusos, pueden generar sentimiento de culpa, sufren carencias afectivas, se les somete a una elección para la que no están preparados.⁵

La intervención de los equipos técnicos en estas situaciones se hace imprescindible y adecuada, mediante unos principios de actuación claros y precisos.

Las fases y principios de actuación que los servicios de encuentro familiar establecen son:

1. Fase de Acceso.
2. Fase de Acogida y valoración:
 - ✓ Acogida – Acomodación.
 - ✓ Valoración y Diagnóstico Multi-profesional.

⁵ PEÑA YAÑEZ, M^a. A. Intervención de los equipos técnicos y punto de encuentro familiar.

3. Fase de Intervención:

- ✓ Entrega y recogida
- ✓ Visita:
 - Supervisada.
 - No supervisada.
- ✓ Apoyo y orientación familiar/individual.
- ✓ Intervención psicosocial (Mediación Familiar)
- ✓ Emisión de Informes.

4. Evaluación y Coordinación.

1. Fase de Acceso:

Es la puerta de entrada al servicio de encuentro familiar, donde se atiende tanto a personas y/o profesionales que solicitan información sobre este recurso, como a las personas y /o familias que son susceptibles de necesitar la atención e intervención del servicio, para mejorar y/o prevenir situaciones familiares de conflicto, que les lleve a no cumplir con la responsabilidad coparental. El acceso al SEF podrá realizarse únicamente desde una *derivación de instancias judiciales*.

Se procederá a la apertura del expediente, mediamente al recibir la solicitud del juzgado. Donde el equipo profesional formaliza la inclusión de la familia en el servicio mediante documento de alta o compromiso, con la firma de cumplimiento de normas de funcionamiento (**Ver anexos**).

2. Fase de Acogida y valoración:

- ✓ Acogida - Acomodación:
 - El profesional debe buscar la confianza del usuario en el programa a través de la escucha activa, el respeto de los silencios y el refuerzo positivo con el reconocimiento de las cualidades y habilidades positivas de cada persona.

- Debe de haber transparencia en la presentación del plan, así como dejar clara las funciones del profesional que va a ser responsable de su caso, explicándoles la dinámica habitual que se va a llevar a cabo en el servicio.
- Se acordará una visita al centro citando al progenitor custodio y también al progenitor que ejercerá el derecho de visitas, con el objeto de que la familia entienda y admita la admisión en el servicio, conozca el medio y a los profesionales, así como la recogida de más información para poder desarrollar el Plan de Intervención Familiar más adecuado.
- Durante esta primera visita, se realizará una exploración de la motivación de las partes, en lo que se refiere al cumplimiento del régimen de visitas y responsabilidades co-parentales.
- ✓ **Valoración y Diagnóstico Multi-profesional:** Con los datos recogidos en los Informes de derivación y en la fase de Acogida, el Equipo, definirá la intervención más adecuada mediante el Plan de Intervención Familiar (PIF), que es la decisión sobre las estrategias a seguir.

3. Fase de Intervención:

Según el Plan de Intervención Familiar (PIF) y los Servicios de los que dispone el SEF, se actuará en diferentes ámbitos, según las sentencias judiciales:

Entrega y recogida: La intervención de los profesionales en el Servicio de Encuentro se realiza para acoger al niño que viene en compañía del progenitor que ejerce la custodia. Posteriormente se encontrará con el progenitor que ejerce el derecho de visitas y se irá con él para disfrutar del tiempo en común, el tiempo se rige según las sentencias marcan o los acuerdos entre abogados.

Visita Supervisada: El menor y el progenitor que ejerce el derecho de visitas permanecen en el SEF, pero siempre estarán en compañía de un profesional del equipo. Es aconsejable, a nivel de organización interna del servicio que la visita no sea muy extensa en el tiempo; lo máximo 2 horas. Ya

que en estas visitas normalmente siempre hay un rechazo del menor o dificultades del progenitor en relacionarse con su hijo.

Los profesionales del centro, reciben y acompañan al progenitor no custodio y al menor, siendo éste un momento idóneo para dar orientación y pautas que facilitarían la relación entre ambos.

Visita no Supervisada: El menor y el progenitor que ejerce el derecho de visitas, permanecen en el SEF o salen del mismo, a su elección, sin ser acompañados por un profesional. Esta modalidad está dirigida a casos que:

1. El progenitor no custodio que no vive en la misma ciudad.
2. El progenitor no custodio que carece de una vivienda con las condiciones adecuadas.

En cualquiera de las modalidades de apoyo al cumplimiento de las visitas por parte del SEF, al finalizar el encuentro, se llenará una ficha de seguimiento del cumplimiento del régimen de visitas anexionando la firma de las personas responsables del menor en la entrega y recogida de éste en el servicio, en la que se contemplará fecha y hora (**Ver Anexos**).

La ficha de seguimiento incluirá datos relativos a: asistencia y puntualidad, actitud del niño, actitud de uno de los padres con el niño, grado de colaboración del progenitor que ejerce la custodia, sentimientos del niño y deseos de un nuevo encuentro, comentarios de los padres y/u otras personas que han acudido a la visita, así como otras observaciones que se consideren pertinentes a juicio del profesional.

Emisión de Informes: Se comunica periódicamente al juzgado del desarrollo e incidencias más significativas; mediante informes con la periodicidad establecida y acordada.

4. Fase de evaluación y Coordinación:

Esta etapa se realiza semanalmente, durante las reuniones de equipos, donde se coordinan los dos equipos en las actuaciones generales e individuales de cada caso, se evalúa las intervenciones de la semana pasada y se estructura de la siguiente. También se planifica las estrategias de actuación

de los Planes de intervención familiar de cada familia, en que cada profesional aporta su perspectiva de mejora.

Esta actitud garantiza que el servicio, dé una respuesta individualizada y profesional bien coordinada, teniendo en cuenta diferentes ámbitos psicológicos, sociales y judiciales.

IV- Marco legal:

Hay diversas normas tanto a nivel internacional, estatal como autonómica que velan por la protección del menor y la familia, objetivos e intereses por los que se pusieron en marcha los Puntos de Encuentro Familiar y que afectan al funcionamiento de este servicio.

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

Destacaremos el artículo 9 punto3, que remarca el derecho del niño en mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.

Artículo 9

*3. Los Estados Partes respetarán **el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.***

La Constitución Española

El Artículo 39, enfoca un mecanismo de protección de la familia e infancia; donde se remarca que los poderes públicos han de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos, dentro o fuera del matrimonio. Concluyendo, que los

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

El Artículo 39

- 1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.**
- 2. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.**
- 3. Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.**
- 4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.**

El Código Civil

Instaura una regulación favorable al mantenimiento de las relaciones personales de los progenitores con los menores en cuanto al derecho de visitas, comunicación y estancia con éstos, como refleja en **Artículo 94**:

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

El Código Civil regula, asimismo, el derecho de los niños, niñas y adolescentes a relacionarse con otros parientes y personas allegadas, en la forma establecida en el Artículo 160, y, en particular, con los abuelos y abuelas.

Artículo 160

“Los progenitores, aunque no ejerzan la patria potestad, tienen el derecho de relacionarse con sus hijos menores, excepto con los adoptados por otro o conforme a lo dispuesto en resolución judicial.

No podrán impedirse sin justa causa las relaciones personales del hijo con sus abuelos y otros parientes y allegados.

En caso de oposición, el juez, a petición del menor, abuelos, parientes o allegados, resolverá atendidas las circunstancias. Especialmente deberá asegurar que las medidas que se puedan fijar para favorecer las relaciones entre abuelos y nietos, no faculten la infracción de las resoluciones judiciales que restrinjan o suspendan las relaciones de los menores con alguno de sus progenitores”.

Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor

Establece la superioridad del interés del menor sobre cualquier otro aspecto susceptible de consideración, enumerando también los principios rectores de la actuación de los poderes públicos.

Artículo 11. Principios rectores de la acción administrativa.

1. Las Administraciones públicas ***facilitarán a los menores la asistencia adecuada para el ejercicio de sus derechos.***
2. Serán ***principios rectores de la actuación de los poderes públicos,*** los siguientes:
 - a) *La supremacía del interés del menor.*
 - b) *El mantenimiento del menor en el medio familiar de origen salvo que no sea conveniente para su interés.*
 - c) *Su integración familiar y social.*

- d) *La prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.*
- e) *Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor.*
- f) *Promover la participación y la solidaridad social.*
- g) *La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas.*

Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar

Aprobada por la **Comisión Inter-autonómica** de Directores y Directoras Generales **de Infancia y Familias**, el **día 13 de noviembre de 2008**, aporta un modelo consensuado en el funcionamiento de estos servicios para garantizar el **derecho de los hijos** a relacionarse **con sus progenitores y con la familia** extensa, procurando una adecuación emocional en los procesos de separación y **ruptura familiar**, dando cumplimiento a **sentencias judiciales** y resoluciones administrativas.

Estatuto de Autonomía de Aragón

Enuncia, en el **Artículo 23**, que *"los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un sistema público de servicios sociales suficientes para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social"*

En el artículo **24.b.** se garantiza la protección integral de la familia y los derechos de toda forma de convivencia reconocida por el ordenamiento jurídico, mientras en el apartado **24.e.** garantiza la protección de la infancia, en especial contra toda forma de explotación, malos tratos o abandono.

Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón

Garantiza el derecho de acceso a los servicios sociales para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.

Ley 12/2001 de 2 de julio de la Infancia y la Adolescencia en Aragón

En el **Artículo 3.3.j.**, fija los principios que deben regir las acciones que promueva la Comunidad Autónoma de Aragón, la protección y asistencia necesarias a la familia, para que pueda asumir plenamente sus responsabilidades respecto a los menores.

Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón

El **artículo 22**, establece que el Departamento competente en materia de familia facilitará lugares o puntos de encuentro donde se lleven a cabo las visitas de madres y/o padres a sus hijas e hijos en los supuestos de nulidad, separación y divorcio del matrimonio o, en su caso, de ruptura de la unión de hecho, con antecedentes de conductas violentas en la pareja. Dichos puntos de encuentro serán atendidos por personal especializado, que emitirá los informes que procedan a la autoridad judicial.

V- Metodología

El presente trabajo es una investigación cualitativa de carácter exploratorio y de método experimental, del cual pretendemos identificar la realidad de los servicios de encuentro familiar y su eficacia.

Las técnicas que hemos utilizado van desde la observación participante formando parte del equipo multidisciplinar del servicio, lectura de memorias, historiales de casos, las sentencias judiciales e informes.

Podemos afirmar que el principio fundamental de la experimentación consiste en actuar directamente sobre las condiciones que influyen en los sujetos, con el fin de observar de qué manera su conducta queda afectada por la acción de tales condiciones.

Nuestro trabajo entra en la modalidad de "investigación de campo" donde se estudian los problemas en su contexto real, tratando pues de evitar las situaciones artificiales. Las investigaciones de campo nos permiten estudiar los casos dentro de un sistema abierto, en el que se halla presente un conjunto de variables interactuales.

Las características propias de estas investigaciones son la gran variedad de factores que debemos afrontar y la falta de control rigurosos. Por eso los resultados obtenidos no serán siempre definitivos.

Este trabajo nos ha permitido observar el curso cotidiano de la vida de los sujetos usuarios de este servicio y estudiarlos mediante un análisis de sus historias de vida y evolución en el recurso.

○ **POBLACIÓN DE MUESTRA:**

Las características **principales de los usuarios del Servicio de Encuentro Familiar-Aragón** son:

- 1) Familias que durante o después del proceso de separación experimentan un conflicto para mantener la relación entre los hijos menores y ambos progenitores.
- 2) Abuelos a los que se les niega el derecho de visitas por alguna de las partes.
- 3) Menores separados de sus padres biológicos con medida de acogimiento en familia extensa o ajena.
- 4) Menores que muestran una disposición negativa a la relación con su padre/madre o un fuerte rechazo hacia aquél/ aquella.
- 5) Menores cuyas madres residen en casa de acogida para mujeres maltratadas, por lo que se hace necesario mantener la confidencialidad del domicilio.
- 6) Progenitores que ejercen el derecho de visita y su situación personal hace aconsejable la supervisión de los encuentros por:
 - ✓ Encontrarse en tratamiento de enfermedades o adicciones.
 - ✓ No conocer al hijo.
 - ✓ Carecer de habilidades para ejercer el cuidado del menor.
 - ✓ Por existir riesgo de malos tratos psicológicos y/o físicos hacia el menor.
- 7) Progenitores que carecen de un lugar que garantice el bienestar del menor durante la visita por:
 - ✓ Residir fuera de la localidad donde tiene el domicilio el menor.
 - ✓ Contar con una vivienda que carezca de condiciones adecuadas.
 - ✓ Convivir en compañía de personas que ejerzan influencia negativa o supongan riesgo para el menor.
- 8) Familias con diferentes nacionalidades, y que exista la amenaza y riesgo de secuestro u otras dificultades debidas a la interculturalidad.

Durante las prácticas "etapa de observación participativa" que duró de octubre 2011 hasta Enero 2012 hubo 60 casos que frecuentaban el servicio. Por eso hemos decidido tomar como muestra de estudio a 10 familias tipo, que determinan las diferentes categorías y características de las familias usuarias que utilizan habitualmente el servicio, como modelo de análisis y estudio.

Los hemos organizado de la siguiente manera:

Año 2011	Nº hijos	Progenitor Custodio	Fecha entrada	Fecha salida	Tiempo de permanencia en el SEF.	Régimen de visitas establecido	Periodicidad Del régimen	Juzgado derivante	Orden de alejamiento	Nº de informes	Observaciones
Familia											
1	2	Madre	06/02/11		2 años	Entrega y recogida/ con pernocta	Quincenal y entre semana	Violencia nº2 Zaragoza	No	5	Conflicto muy intenso
2	2	Padre	23/10/08		3 años y 2 meses	Visita Supervisada	Semanal	Violencia nº2 Zaragoza	Si	9	Conflicto muy intenso judicialmente
3	1	Madre	27/06/07		4 años y 6 meses	Visita supervisada	Quincenal	1 ^a Instancia.16 Zaragoza	No	12	Acomodación del padre para no salir.
4	1	Madre	21/09/07		4 años y 3 meses	Entrega y recogida /con pernocto	Quincenal	1 ^a Instancia.16 Zaragoza	No	8	Retroceso en la evolución. Vuelta al servicio
5	1	Madre	29/07/06		5 años y 5 meses	Visita supervisada	quincenal	1 ^a Instancia.5 Zaragoza	No	20	La menor no habla con su padre durante la visita.
6	1	Madre	23/10/04		7 años y 2 meses	Entrega y recogida/ con pernocta	Quincenal	Instrucción.11 Zaragoza	No	37	Cronificado

7	2	Centro de menores y Abuelos paternos	06/11/10		1 año	Visita Supervisada	Semanal	1ª Instancia. 6 Zaragoza	No	30	Visita entre hermanos supervisada desde 4.12.11
8	1	Madre	04/05/11		7 meses	Entrega y recogida /Con pernocta	Quincenal y entre semana	Violencia nº2 Zaragoza	Si	1	El padre ha fallecido el día 10/12/11
9	1	Padre	19/10/07		4 años y 1 mes	Visita supervisada	Quincenal y entre semana	1ª Instancia.6 Zaragoza	No	14	Propuesta de salida del SEF.
10	1	Abuela paterna	16/06/09		2 años y 5 meses	Visita sin supervisión y con familia materna	Quincenal y entre semana	1ª Instancia. 5 Zaragoza	No	12	La madre y el padre del menor padecen Discapacidad mental.

o **TEMPORALIZACIÓN:**

El ámbito temporal del estudio se circumscribe, en una primera parte de observación participativa durante las prácticas que duró cuatro meses y en una segunda parte de análisis y configuración de la experiencia de intervención profesional a los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio y Septiembre del año 2012.

1 ^a FASE - 2011				2 ^a FASE - 2012			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
				Junio	Julio	Septiembre	

o **OBJETIVOS:**

- *objetivo general:*

1. **Conocer la eficacia y la influencia de los servicios de encuentro familiar como modelo de intervención profesional en las familias que lo usan y el marco jurídico que regulariza su funcionamiento en la ciudad de Zaragoza.**

Este objetivo general, queda recogido de forma más concreta en los siguientes **objetivos específicos**, relacionados con aspectos concretos del objeto del estudio:

1. Conocer el perfil de las familias usuarias.
2. Conocer las realidades sociales donde actúa el servicio de encuentro familiar.
3. Conocer Las maneras de actuar (grado de implicación con la institución y con el destinatario).

- **FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:**

El planteamiento de la hipótesis, es la base de este trabajo. Cuando hemos abordado este trabajo, sabíamos que el concepto que entendemos hoy en día de familia, no tiene nada que ver con el pasado, en concreto en la forma de construcción de la familia y los roles que desempeña cada miembro en ella. Como bien se sabe, la **Ley de Divorcio** marcó un punto de inflexión en la forma de actuación y acontecimientos políticos, sociales, económicos acaecidos desde entonces, creando servicios nuevos en función de mejorar y satisfacer sus necesidades en la actualidad.

Dicho esto, nos gustaría averiguar si realmente hoy en día en la ciudad de Zaragoza:

H1: La intervención del servicio de encuentro familiar influye en el bienestar psicosocial de las familias usuarias.

H2: Los cambios sociales están afectando al perfil de las familias usuarias y a la forma de interacción con el servicio de encuentro familiar.

- **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

Las variables son conceptos, que constituyen materiales que representan una parte de la realidad, cuyo valor es cambiante de un caso a otro. El uso de los variables depende de la medición y del proceso que determina el valor que toma una variable en un caso específico.

La medición es siempre arbitraria porque el valor de cualquier variable depende, en parte, de cómo la defina uno, ya que operacionalizar una variable significa especificar exactamente lo que uno va a medir al asignarle un valor.

Teniendo en cuenta que hay que definir cada una de las variables y especificar el cómo se han operacionado antes de hacer público los resultados

obtenidos, de modo que los lectores puedan evaluar adecuadamente la investigación y comprender perfectamente las conclusiones⁶.

Para centrar nuestro estudio, hemos planteado dos hipótesis de relación causal que están formados por variables dependientes e independientes. Procederemos en este apartado a operacionalizar las variables interviniéntes en nuestro trabajo, concretándolas por medio de otras variables cuantificables e indicadores.

Tomaremos como punto de partida las hipótesis planteadas. Encontramos por un lado *la variable dependiente* en la primera hipótesis **H1**, " **influye en el bienestar psicosocial de las familias usuarias**" y en la segunda **H2** "están afectando al perfil y a la forma de interacción con el servicio de encuentro familiar", por otro lado, *la variable independientes* en la **H1**, " **la intervención del servicios de encuentro familiar**" y en la **H2** " **Los cambios sociales**".

⁶ MACIONIS, J.J Y PLUMMER, K. (2007) *Sociología*. Person educación, S.A. Tercera edición, Madrid.

Es preciso traducir las variables presentadas en variables operativas, de tal modo es posible realizar la observación.

Variables	Instrumentos	Indicadores
La intervención del SEF.	Observación, Actas Cuaderno de seguimiento	-Menor número de incidentes conflictivos, de agresiones físicas o verbales
	Memorias Y Actas	-Nº de familias que desean abandonar el recurso, para normalizar su situación.
Los cambios sociales	Historiales	-Nº de casos en que uno o los dos de los progenitores está en situación de desempleo.
La influencia en el bienestar psicosocial de las familias usuarias	Observación, Actas Cuaderno de seguimiento Y Entrevistas informales	-Incremento de la estabilidad emocional de los niños y los progenitores; en las entregas y recogidas y las visitas supervisadas. -Aumento del uso frecuente al servicio de mediación que ofrece el SEF
El perfil de las familias usuarias	Memorias	-Tipos de familias según el modelo de visita que realiza. -Nº de familias donde el custodio, no es uno de los progenitores.
La interacción de las familias usuarias en el SEF.	Memorias	-Tiempo de uso del servicio superior a 2 años.

VI - Sistematización de la experiencia de intervención

Presentamos diez historias de vida, que son nuestra muestra de estudio, para enfocar las realidades diversas y conflictivas de las familias usuarias del SEF.

- Familia 1:

Los niños se encuentran con la madre, mientras que el padre tiene el derecho a verles. Al principio realizaban las recogidas y las entregas en la casa, después se trasladaron al colegio, pero al evolucionar el conflicto, el juez vio que el recurso del SEF será el idóneo para su situación. La tensión fue por las acusaciones mutuas y las denuncias acumuladas.

Descripción de cada parte:

El padre:

Tiene 43 años, trabaja en la hostelería, Vive en un bien familiar que aun pagan su hipoteca entre los dos padres. Paga 600€ de manutención⁷ y el comedor de M. (hijo menor).

La madre:

Tiene 40 años, está en situación de desempleo en el paro. Reside con sus dos hijos en un bien familiar pagado.

Los Hijos:

-L. (Tiene 14 años). Hecha la culpa al padre, por la separación. No rechaza el contacto (besos y abrazos) de su padre, pero es muy duro hablando con él.

-M. (Tiene 9 años) Está influenciado por su hermano mayor, aunque no aparenta ningún rechazo a su padre.

⁷ El pago de la manutención no es un requisito para que pueda el padre o la madre no custodio ver a sus hijos; ya que el derecho de los menores de ver a los padres es independiente.

La situación:

- En este caso la Sentencia indica y recoge que el padre no custodio tiene derecho a:
- Dos días entre semana recogiendo los niños desde la salida del colegio y fines de semana alternos con pernocta.
- También con derecho a vacaciones de Navidad, semana santa, verano y pilares los años pares elige el padre y los impares elige la madre.

Sus conflictos judiciales se centraban en:

- El pago de la hipoteca común, del bien donde residía el padre y la madre rechazaba pagar.
- Denuncias por no cumplir los regímenes de visita. Hechas por el padre hacia la madre.
- Enfrentamientos entre la familia materna y el padre. Por una denuncia hecha por la abuela materna hacia el padre.

Las dos partes piensan que no están bien tratadas por los recursos que trabajan en su caso; ya que la madre siente que todos los recursos (el juzgado, el SEF, IMLA...) Están contra ella y no ven realmente su sufrimiento. Mientras que el padre siente impotencia, ya que todas las leyes le apoyan y aun así lleva seis meses sin estar con sus hijos.

Cada uno echa la culpa al otro, por todo lo que está pasando, y por lo que sucede a sus hijos. El padre quiere pedir la custodia total, porque cree que sus hijos no están viviendo en un ambiente sano, adecuado a su edad y que esta situación les va afectar a nivel personal y escolar. Mientras que la madre niega que sus hijos tengan contacto con el padre, ya que para ella, solo quiere proporcionarles caprichos, y eso no es educar.

- **Familia 2:**

Los niños se encuentran con el padre, mientras que la madre tiene el derecho a verles, mediante visitas supervisadas por los técnicos del SEF. Al principio la madre era la quien tenía la custodia de los hijos, con un régimen de visita regularizado por sentencia (fines de semanas alternos de 17:00h viernes salida del colegio a las 19:00 h el domingo recogida en el SEF.). Las visitas eran irregulares por los viajes del padre.

El 31 de Mayo 2008 → La madre comunica a la SEF vía telefónica a las 16:56 h, que no va a venir a recoger a sus hijos porque se encuentra mal; ya que los hijos pasaban el fin de semana con su padre.

En ese momento el padre presenta una denuncia contra la madre, por abandono, gana el juicio, y pasa a tener él la custodia de los niños. Y las visitas comienzan a realizarse de este modo: Visita supervisada los sábados de 11:00h a 13:00h).

Descripción de cada parte:

 **El padre:**

Tiene 40 años, trabaja como Autónomo, casado y tiene una hija de meses más los dos niños de su primer matrimonio. Es muy distante con los técnicos del SEF, ya que piensa que se inclinan más a favor de la madre.

 **La madre:**

Tiene 39 años, está en situación de desempleo en el paro. Manifiesta una baja autoestima y una nula red social por ser extranjera.

 **Los Hijos:**

- A. (Tiene 9 años) Una actitud amable con su madre.
- S. (Tiene 12 años) Padece altibajos de comportamientos y de actitud al relacionarse con su madre (durante las visitas).

La situación:

- Una alta relación conflictividad (Padre – Madre)
- Denuncias continuas
- Orden de Alejamiento
- Niños involucrados.

- **Familia 3:**

El niño se encuentra con su madre, mientras que el padre tiene el derecho de verlo, mediante visitas supervisadas quincenales.

Descripción de cada parte:

 **El padre:**

Tiene 45 años, está en situación de desempleo, con adicción al alcohol, con dificultades para pagar la manutención del menor.

 **La madre:**

Tiene 43 años, trabaja como dependienta y reside con su hijo.

 **El Hijo:**

-O. (Tiene 12 años), manifiesta una actitud de desprecio a su padre y rebeldía.

La situación:

- El padre no sabe actuar con su hijo, ya que O. manifiesta su aburrimiento y no ve sentido a estas visitas. El niño quiere salir del centro.
- La limitación del padre a nivel económico, le impiden solicitar la salida del SEF, después de la mejora de su tratamiento de su adicción.

- **Familia 4:**

La niña se encuentra con la madre, mientras que el padre tiene el derecho a verle. Al principio realizaban las recogidas y las entregas en la puerta de casa y en el colegio, pero por una decisión del padre, volvió a pedir al juez regresar al SEF. Ya que su otra hija de 11 años que ahora por orden judicial, están paralizadas las visitas, no la ve hace 1 año, por el trauma que vivió la niña en SEF, y su rechazo en ir con su padre.

Descripción de cada parte:

 **El padre:**

Tiene 46 años, Funcionario.

 **La madre:**

Tiene 40 años, peluquera.

Las Hijas:

-I. (Tiene 5 años). Se observa en el menor, que mientras está su madre adelante, demuestra descontento y rechazo de irse y en el momento que se va y viene su padre sigue resistiendo un poco, pero va con él con normalidad. Y tiene la misma actitud en la entrega, que vuelve contenta y en el momento que vea a su madre comienza a quejarse y poner caras tristes.

-A. (Tiene 11 años). Hace un año que las visitas con su padre se han suspendido.

La situación:

- El padre no confía en el servicio, porque piensa que está apoyando más a la madre. Por lo que le pasó con su primera hija, ya que fue también en parte por un informe que el SEF remitió al juez por el mal estar que la niña A. manifestaba

- Familia 5:

La niña se encuentra con su madre, mientras que el padre tiene el derecho a verle, mediante visitas supervisadas quincenales. Lo que destaca esta relación es el **silencio**, la niña no habla con su padre, y es una dinámica asimilada por todos durante 5 años, pero como en las visitas supervisadas se hacen en grupo, el silencio se camufla en los juegos y las actividades del día entre los niños y los padres.

Descripción de cada parte:

El padre:

Tiene 40 años, es autónomo, podemos decir que su característica es ser un padre paciente y que en ayuda con los técnicos supo llevar la situación.

La madre:

Tiene 40 años, es funcionaria.

La Hija:

-N. (Tiene 13 años), es una adolescente tranquila. Manifiesta una actitud serena, y a pesar del silencio, durante los juegos y las actividades se relaciona con el padre aunque con el silencio.

La situación:

- Es un caso, que los intervienen en él han asimilado sus roles, convirtiendo al silencio y la indiferencia de la niña en algo normal.

- Familia 6:

La niña se encuentra con la madre, mientras que el padre tiene el derecho a verle. Fue un caso muy conflictivo, donde las dos partes han asimilado su relación a través del SEF para ahorrar problemas desde que la niña tenía una año hasta la actualidad este caso ya cumple 7 años, hay que destacar mientras no hay voluntad por las partes en establecer su relación normalizada fuera del servicio , es difícil que se logre.

Descripción de cada parte:

El padre:

Tiene 42 años, tuvo una trayectoria de conductas violentas con los técnicos del SEF; que en la actualidad está normalizada.

La madre:

Tiene 40 años, está en situación de desempleo y vive con su hija en la vivienda de sus padres.

La Hija:

-B. (Tiene 8 años), las entregas y recogidas se establecen con normalidad.

La situación:

- El SEF, ve que es un caso que puede salir del servicio, ya que el orden de alejamiento ya se ha anulado y la actitud de los dos padres se ha tranquilizado. Pero ni uno de los dos desea volverse a encontrar con la otra parte y comenzar a estructurar las entregas y recogidas; se encuentran cómodos y tranquilos con esta decisión.

- **Familia 7:**

En este caso las visitas supervisadas se hacían entre hermanos, ya que cada uno se encontraba en una unidad familiar diferente; después del divorcio de sus padres.

La niña, que es la hermana mayor, decidió permanecer con los abuelos paternos, después del fallecimiento de su padre; mientras que el niño su hermano menor permaneció con la madre. Las visitas se realizaban en el SEF al principio entre la madre y el hijo menor con la hija mayor. La madre sufría problemas de drogodependencia, esta problemática dio lugar a la retirada de la custodia y tutela del menor, que fue trasladado a un COA "Centro de Observación y acogida".

Las visitas en esta etapa pasan a ser solo entre hermanos, donde el hermano se negaba rotundamente de realizar, pero poco a poco empezó a cambiar de actitud hasta llegó a pedir la incorporación de los abuelos a la visita.

Descripción de cada parte:

La madre:

Tiene 36 años, está en situación de desempleo. Reside con su hijo E. Su actitud es agresiva y violenta con su hija y con los técnicos del SEF.

Los Hijos:

-A. (Tiene 15 años), Sufre celos de su hermano al ver el interés de los abuelos en él. Y rechaza que venga a vivir con ellos.

-E. (Tiene 9 años) Podemos destacar que ha tenido dos etapas. Cuando estaba con su madre, su actitud era muy agresiva (empujones a los técnicos, insultos a su hermana, golpes al inmobiliario...etc. Cuando se traslada al COA, y pasa un tiempo realizando las visitas supervisadas solo con su hermana, se muestra cariñoso con ella y con los técnicos del SEF; hasta que llega a pedir que los abuelos se incorporen a las visitas supervisadas, se realiza la petición al juez y este da el visto bueno.

Los Abuelos paternos:

- A. (Tiene 65), trabaja como empresario de la construcción, sufre problemas económicos graves, por la crisis económica. Con el nieto tiene muy buena relación.
- T. (Tiene 57), Ama de casa, se queja siempre de la actitud de su nieta y su irresponsabilidad en el tema económico. Muy buena relación con el nieto.

La situación:

- Celos de la hermana mayor al hermano pequeño.
- La situación deteriorada de los abuelos económicamente.
- Mediante la coordinación de SEF y el COA, se ha informado al juez que la situación del niño es estable que las visitas se pueden realizar fuera del SEF.

- Familia 8:

El niño se encuentra con la madre, mientras que el padre tiene el derecho a verle, mediante un régimen de visita de entrega y recogida entre semana y con pernocta quincenal. Aunque es un caso que ha permanecido un tiempo muy corto, pero era muy conflictivo. El caso llegaba de juzgado de violencia y el padre tenía un orden de alejamiento, con eso el padre pensaba que juega en su contra en el SEF y que puede perder el derecho de ver a su hijo; por eso con cualquier mínimo incidente se montaba un escándalo. Esto se fue relajando con el tiempo, donde el padre reconstruyó su relación con su hijo y con los técnicos.

Descripción de cada parte:

El padre:

Tiene 43 años, en situación de desempleo, su situación de salud critica ya que es portador de VIH. Reside con sus padres. Su actitud ha sido muy colaboradora en los últimos meses, y se ha incrementado su involucración en todas las tareas de su hijo.

La madre:

Tiene 40 años, su actitud es colaboradora, intenta mediante los técnicos informar al padre de todo lo relacionado con su hijo, aunque al principio manifestaba una gran indiferencia en este tema.

El Hijo:

-D. (Tiene 4 años) al principio rechazaba irse con el padre, pero gradualmente ya demostraba entusiasmo y ganas de verle.

La situación:

-Se cierra el caso con la noticia del fallecimiento del padre en la semana que le tocaba el niño, llamó la tía al servicio informado del hecho y indicando que el niño aun está durmiendo y no se ha enterado de nada, y que al despertar lo llevarían al SEF para que su madre lo recogiera.

- Familia 9:

La niña reside con el padre, mientras que la madre establece con ella el contacto mediante las visitas supervisadas quincenales y entre semana.

Descripción de cada parte:

El padre:

Tiene 53 años, Empresario, casado y con un hijo de su segundo matrimonio; su situación de salud es delicada. La relación con su ex esposa era muy tensa, intentaba con todos los medios que no tenga contacto con la hija. Al tener vario ingresos, el padre comienza a cambiar de actitud, de forma más positiva y colaboradora para fortalecer la relación madre- hija.

La madre:

Tiene 40 años, trabaja en una pescadería; al iniciar las visitas estaba siempre nerviosa y no paraba de llorar, no sabía controlar las situaciones tensas que se creaban con su hija. Se observa que con el tiempo y las entrevistas con los técnicos, ha desarrollado habilidades para enfrentar las situaciones con la más naturalidad posible.

La Hija:

-N. (Tiene 15 años). Hecha la culpa a la madre, por la separación y su abandono. Rechazaba el contacto físico y durante toda la visita intentaba dañar a su madre con insultos y comentarios como "aléjate de mí que hueles a pescado...". Su actitud ha cambiado por el cambio que dio su padre, por como él habla con la madre con respeto, delante de la hija e incide a su hija que haga lo mismo. En los últimos meses comenzaron a quedar fuera y hablar de vez en cuando por teléfono.

La situación:

- Han manifestado su interés de abandonar el SEF y realizar el contacto de forma normalizada fuera del servicio.

- Familia 10:

La niña reside con su abuela paterna y su padre que padece una discapacidad mental. Realiza visitas no supervisadas en el servicio con la madre y los abuelos, estas visitas se realizan en el SEF ya que la familia materna reside en un pueblo. La dinámica siempre ha sido positiva, se veían en el servicio y también fuera con la abuela paterna y la niña. Hasta que un día después de unos problemas entre las familias. La abuela, empieza no acudir a las visitas, justificando su ausencia por el estado de salud de la niña. La familia materna lo comunica al juez y este obliga a la abuela a que se reanude las visitas.

Desde entonces la niña en el momento que entra al servicio empieza a llorar, rechazando separarse de la abuela que le llama "mamá".

Descripción de cada parte:

Abuela paterna:

Tiene 49 años, no trabaja recibe una pensión de viudedad. Piensa que estas visitas alteran a la niña y en su estado de salud y que nadie vela por el derecho de la niña, ya que todos solo pensamos en los de la otra familia (lo manifestó en varias conversaciones).

 **Abuelos maternos:**

Sienten impotencia, por no poder ver a su nieta y no saben que tienen que hacer para recuperar las visitas.

 **La nieta:**

-M. (Tiene 4 años), tiene problemas para hablar, su situación de salud es delicada. Manifiesta un retroceso en la relación con sus abuelos maternos.

La situación:

-Se está estudiando la posibilidad de paralizar las visitas, trabajando en coordinación con los psicólogos del juzgado.

- Enfrentamientos entre la familia materna y la paterna. Por una denuncia hecha por la abuela materna hacia el abuelo paterno y vice versa.

VII- Análisis e interpretación

o DATOS DEL ESTUDIO

- **Menor número de incidentes conflictivos, de agresiones físicas o verbales**
 - ✓ Observamos que en la muestra estudiada vemos que **80%** de los casos, ha disminuido los comportamientos s agresivos físicos o verbales en frente de un **20%** que aun mantiene la conflictividad.
- **Nº de familias que desean abandonar el recurso, para normalizar su situación.**
 - ✓ Según nuestra muestra de 10 casos el **70% no abandona el recurso**

Nº Familias que abandona para Normaliza su situación	Nº Familias que abandona por otras causas (situación de salud, fallecimiento...)
2 familias	2 familias

- **Nº de casos en que uno o los dos de los progenitores está en situación de desempleo.**

- ✓ Observamos que el **70%** de los casos estudiados un progenitor o ambos sufre **desempleo**, mientras solo el **30%** tienen un **empleo**.

Familia	Progenitor en situación de desempleo
F1	Madre
F2	Madre
F3	Padre
F4	_____
F5	_____
F6	Madre
F7	Madre y Abuelo
F8	Padre
F9	_____
F10	Abuela

- **Incremento de la estabilidad emocional de los niños y los progenitores; en las entregas y recogidas y las visitas supervisadas.**

- ✓ Observamos que el **80%** de los casos incrementa su estabilidad emocional frente a un **20%** que no lo logra.

- **Aumento del uso frecuente al servicio de mediación que ofrece el SEF.**
 - ✓ Destacamos que **el 90%** de los casos **ha utilizado el servicio de mediación** que ofrece el SEF.
- **Tipos de familias según el modelo de visita que realiza.**
 - ✓ Observamos que los modelos de **visita supervisada y de entrega y recogida son casi iguales**, en comparación con el modelo de visita **no supervisada** que abarca solo el **10%**.

Tipo de familia	Entrega y recogida /con pernocta	Visita supervisada	Visita no supervisada
Modelo de visita			
Porcentaje %	40%	50%	10%

- **Nº de familias donde el custodio, no es uno de los progenitores.**
 - ✓ Observamos en nuestra muestra que **solo el 20%** de los casos, los custodios **son los abuelos**.
- **Tiempo de uso del servicio superior a 2 años.**
 - ✓ Se destaca que el porcentaje más elevado es de los casos que superan los dos años con un **70%**.

Tiempo de permanencia en el SEF	-2 Años	2 Años	+ 2Años
Porcentaje %	20%	10%	70%

○ INTERPRETACIÓN

El objetivo más importante del SEF, es intentar ayudar a las partes implicadas en comunicarse de forma que no afecte al núcleo familiar y aquí viene la ilustración de Folberg (1988), cuando dice "*El divorcio no pone fin a la familia, lo que hace es reorganizarla, puesto que los padres lo son para toda la vida*".

Este punto refleja el verdadero objetivo de la creación de los servicios de encuentro familiar; donde su intervención esta focalizada en disminuir la tensión de las rupturas matrimoniales y donde nuestro estudio lo ha demostrado, ya que el **80%** de los casos estudiados, usuarios del SEF., disminuyó sus alteraciones y rabia acumuladas durante el proceso de su divorcio conflictivo y difícil. Podemos pensar que también el tiempo juega un rol importante pero el asesoramiento profesional y el seguimiento y más en los primeros dos años es clave para una reorganización positiva y fuerte.

En paralelo vemos una realidad que nos preocupa y es que solo el **20%** de los casos, han iniciado un proceso de salida del servicio con el objetivo de normalizar su situación, en comparación con un **70%** que no abandona el SEF aunque ha superado los dos años recomendados.

Haciendo hincapié, que el servicio de encuentro familiar es un recurso coyuntural, para reestructurar una situación en crisis, pero los datos obtenidos desde nuestra opinión, nos demuestran que los usuarios **se acomodan**, puede ser por miedo a no enfrentarse nuevamente a situaciones conflictivas, ya que los técnicos (Abogados, Psicólogos, Trabajadores sociales...) llevan el control de la situación, esto nos hace lanzar una pregunta ¿Favorece esto la autonomía de los usuarios?

Puede que nos parezca que este servicio, crea una red de dependientes que delegan la resolución de sus conflictos en otros. En realidad y desde nuestra experiencia los servicios de encuentro familiar no tienen una actitud paternalista al contrario, hacen solo la actividad de **Controladores del proceso**, quiere decir se abstienen de decidir o recomendar; solo intentan

ayudar a las partes a identificar los asuntos y opciones y llegar a una resolución mediante un acuerdo que satisfaga las necesidades de ambas partes.

Aparece un nuevo valor, que es el de favorecer el bienestar psicosocial de los usuarios, se refleja en su estabilidad emocional ya que el **80%** de los usuarios durante el proceso de seguimiento en el SEF, se ha incrementó su confianza, autoestima, afectividad...etc., haciendo a la vez que incremente el uso con un **90%** del servicio de mediación entre los custodios y también entre los menores y sus padres y la familia extensa aunque la tasa de abuelos custodios solo se queda en un **20%** de todos los casos.

Este incremento, lo podemos relacionar también con La crisis económica, donde recogemos una elevada tasa de desempleo entre los usuarios, de un **70%** frente a un **30%** de empleados; con el objetivo de evitar los gastos de abogados y trámites judiciales.

VIII-Conclusiones

- En base del contenido en general de nuestro estudio; observamos que el divorcio no es un trauma en sí, sino es un proceso que depende de cómo nosotros lo vivimos ayudara a mejorar nuestra vida y la de nuestros hijos.
- Teniendo en cuenta los datos obtenidos, tras la finalización del trabajo, y su comparación con el objetivo general, creemos que es un objetivo muy macro, que específicamente no hemos llegado a conocer en su totalidad, puesto que la muestra es muy reducida, ya que enfocamos la realidad de solo un servicio de encuentro familiar y no se puede trasladar las conclusiones de estas realidades al resto.
- Tras analizar toda nuestra información, podemos decir que hemos cumplido la primera hipótesis en parte, ya que la intervención de los servicios de encuentro familiar sí que influye en el bienestar psicosocial, pero depende principalmente de la gestión del servicio y la involucración y el deseo de los usuarios en desarrollar su autonomía. Desde nuestro punto de vista, pensamos que los usuarios camuflan el conflicto que sigue existiendo, actuando desde el dicho "ojos no ven, corazón no siente" y permanecer el mayor tiempo en el servicio.
- Mientras que la segunda hipótesis sí que se cumplió, ya que los cambios sociales (crisis económica, nuevos perfiles de custodios...etc.) influyen en el modo de interactuar. Se ha reflejado esto en el incremento de uso del servicio de mediación y asesoramiento judicial, con el objetivo de llegar a acuerdos evitando los gastos de los trámites judiciales y de abogados.

IX- Bibliografía

- Aguilar, J. *SAP síndrome de alineación parental hijos manipulados por un cónyuge para odiar al otro*. Editorial Almuzara, SL. (2009).
- Arnau Gras, J. *Psicología experimental un enfoque metodológico*. (3^a ed.). México. Editorial Trillas, S.A. (1980).
- Cornelius, H. y Faire, S. *Tú ganas yo gano todos podemos ganar cómo resolver conflictos creativamente* (8^aed.). Madrid: Gaia. (2010).
- Fishman, H. Ch. y Rosman, B. L. (comps.). *El Cambio Familiar: Desarrollos de modelos*. (1^aReimpresión). Barcelona. Editorial Gedisa S.A. (1990).
- Fox, R. *Sistemas de Parentesco y Matrimonio*. (5^aed.). Madrid. Editorial Alianza. (2004).
- Goody, J. *La Evolución de la Familia y del Matrimonio en Europa*. Barcelona. Editorial Herder. (1986).
- Hirigoyen, M. F. *El Acoso Moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona. Editorial Paidós Ibérica S.A. (1999).
- Labay, V. *Proceso de divorcio y mediación familiar "la influencia de las emociones en los acuerdos en el contexto de la mediación familiar*. III Encuentro de las Américas para la resolución pacífica de conflictos
- Marcos, L. R. *La Pareja Rota, Familia, crisis y superación*. Madrid. Editorial Espasa Calpe S.A. (1994).

Morant Deusa, I. y Bolufer Peruga, M. *Amor, Matrimonio y Familia. La construcción histórica de la familia moderna*. Madrid. Editorial Síntesis, S. A. (1998).

Ríos González, J.A. *Los Ciclos Vitales de la Familia y la Pareja ¿Crisis y Oportunidades?* Madrid. Editorial CCS. (2005).

Segalen, M. *Antropología histórica de la familia*. Madrid. Editorial Taurus. (1992).

Anexos

**NORMAS DE FUNCIONAMIENTO: VISITAS**

Los usuarios del Servicio de Encuentro Familiar•Aragón, una vez informados sobre los objetivos y las condiciones del servicio, se comprometen a cumplir y respetar las siguientes normas:

1. El comienzo del régimen de visitas en el Servicio de Encuentro Familiar•Aragón tiene como condición indispensable que ambos progenitores firmen el presente documento de normas de funcionamiento y horarios, del cual se entregará una copia a cada una de las partes.
2. El Servicio de Encuentro Familiar Aragón garantiza la confidencialidad del contenido de las visitas y las entrevistas.
3. El tiempo de las visitas se realizarán entre el menor y el progenitor o persona visitante. Por acuerdo entre los progenitores o disposición judicial expresa podrán incorporarse a la visita otras personas del entorno familiar del menor y siempre de acuerdo con la disponibilidad del servicio.
4. El menor llegará al Servicio acompañado por el progenitor custodio o la persona autorizada por el mismo, quien deberá esperar la llegada del progenitor visitante. Una vez que el menor se ha reunido con el visitante el acompañante deberá marcharse del Servicio durante el tiempo que dure la visita y hasta el momento de recoger al menor.
5. Los horarios acordados por las partes son de obligado cumplimiento. Se establece una tolerancia máxima de quince minutos de retraso respecto al horario establecido, tanto al inicio como a la finalización de las visitas. Una vez transcurrido este tiempo, se entregará una notificación de incumplimiento de horario o de la visita al progenitor presente, si así lo solicitara.
6. Se prohíbe toda forma de violencia física o verbal, incidentes graves que perturben el orden del servicio y/o cualquier situación que pudiera poner en el riesgo al menor. Se suspenderá cautelarmente las visitas en cualquiera de estos casos, requiriendo la intervención o mediación de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y quedando sin efecto el principio de confidencialidad.
7. La responsabilidad de la seguridad del menor, durante el tiempo de estancia en el Servicio, corresponde al progenitor/tutor que se encuentre con el mismo.
8. Los usuarios del Servicio podrán traer los elementos de juego que deseen para la mejor relación con sus hijos, así como los alimentos que estime oportunos según las necesidades de los menores. No se permitirán los juguetes que por sus características o dimensiones no reúnan los requisitos de seguridad para los niños o bien aquellos que impidan a otros usuarios la utilización libre del espacio. Pero no se permitirá el acceso con animales.
9. El cuidado de las instalaciones y los materiales que se pongan a disposición de los usuarios del Servicio es responsabilidad del progenitor/tutor.
10. Cada grupo familiar deberá respetar las actividades y relaciones de otros usuarios del Servicio, dentro del marco de la buena convivencia.
11. Las partes se comprometen a no solicitar la comparecencia como testigos, de ningún profesional del servicio, en razón del principio de confidencialidad.
12. La duración y la periodicidad de las visitas, si no vienen determinadas por la resolución administrativa (judicial o de otra instancia competente) serán acordadas en la primera entrevista, entre los progenitores y los profesionales del Servicio. El horario de inicio y finalización de la visita se fijará atendiendo a la disponibilidad del servicio.
13. Los acuerdos iniciales se podrán modificar mediante pactos entre los progenitores y el Servicio, y quedarán recogidos y firmados en un documento del Servicio de Encuentro Familiar•Aragón.
14. La utilización del Servicio se suspenderá cuando se produzcan 5 incomparecencias sucesivas o 7 alternas, en el periodo de 3 meses, de una o ambas partes.
15. Para cumplir con la finalidad del Servicio se realizarán entrevistas de seguimiento y revisión de casos cuando los profesionales lo estimen conveniente y a los 6 meses de haberse iniciado las visitas, para el mejor desarrollo y evolución de las mismas.
16. El Servicio de Encuentro Familiar•Aragón, se reserva el derecho de modificar estas reglas, si concurrieran circunstancias que lo hicieren aconsejable y, en tal caso, se informará debidamente a los usuarios.

REALIZACIÓN DE VISITAS:

Periodicidad: _____

Días de visita: _____

Hora de inicio de la visita: _____

Hora de finalización de la visita: _____

INCLUSIÓN DE OTROS VISITANTES:

Nombre y apellidos del visitante: _____

Relación respecto al menor: _____

Periodicidad de la visita: _____

De conformidad con lo anterior acuerdan ambas partes firmar el presente documento.

Asimismo, en cumplimiento de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y el R.D. 1720/2007 de desarrollo, el abajo firmante reconoce haber sido informado de que los datos aquí facilitados son incorporados a un fichero automatizado de servicios de acción social (orientación, intervención psicosocial y otros servicios afines), de titularidad de la FUNDACIÓN "CULTURA Y EMPRESA" y bajo custodia de dicha entidad, a los únicos efectos de prestarle los servicios que nos solicita, así como para informarle sobre los mismos u otros similares.

Asimismo, en relación a tales datos y de acuerdo con la normativa antes citada, se da por enterado de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, para lo cual podrá dirigirse a la dirección de Plaza de Roma, F-1, of., 2^a pl. (50010 Zaragoza) o a la dirección de correo electrónico sefa@cepymearagon.es.

En Zaragoza, a _____ de _____ 2011

D. _____

Dña. _____

Profesional SEF•Aragón _____